



สรุปผลรายงานแบบสำรวจ
การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการที่ใช้บริการ
สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสะพานปลา และทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาฉบับนี้ ทำการสำรวจและทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา เนื่องด้วยองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาการบริการของสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ จึงดำเนินการสำรวจทั้งในส่วนของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการโดยครอบคลุมประเด็นทั้งในด้านของการดำเนินงานตามมาตรฐานสุขอนามัยและคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการด้านกิจการประมงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๗
บทสรุปผู้บริหาร	ฉ
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์	๒
วิธีดำเนินการศึกษา	๒
ผลการดำเนินงาน	๙
ผลการศึกษาในส่วนของผู้ประกอบการ	๑๒
ผลการศึกษาในส่วนของผู้ใช้บริการ	๒๖
ข้อเสนอแนะ	๔๐
เอกสารอ้างอิง	๔๑
ภาคผนวก	๔๒

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาโดยเฉลี่ยต่อวัน	๓
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำแนกตามสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา	๔
ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาโดยเฉลี่ยต่อวัน	๕
ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำแนกตามสะพานปลา ท่าเทียบเรือประมงที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา	๗
ตารางที่ ๕ แสดงการสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำแนกตามสะพานปลา ท่าเทียบเรือประมงที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา	๗
ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการตามเป้าหมาย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง	๙
ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตามเป้าหมาย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง	๑๐
ตารางที่ ๘ แสดงการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ขององค์การสะพานปลา	๑๓
ตารางที่ ๙ ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง ตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของท่าเทียบเรือประมง สะพานปลา กิจกรรมแพปลา หรือตลาดกลางซื้อขายสัตว์น้ำเป็นรายประเด็น	๑๖
ตารางที่ ๑๐ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ	๒๒
ตารางที่ ๑๑ แสดงการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ขององค์การสะพานปลา	๒๘
ตารางที่ ๑๒ ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของท่าเทียบเรือประมง สะพานปลา กิจกรรมแพปลา หรือตลาดกลางซื้อขายสัตว์น้ำเป็นรายประเด็น	๓๑
ตารางที่ ๑๓ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพในการให้บริการ	๓๖
ตารางที่ ๑๔ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจทุกด้านของผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการ	๓๙

สารบัญรูปร่างภาพ

	หน้า
ภาพที่ ๑ เปรียบเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการตามเป้าหมายกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง	๑๐
ภาพที่ ๒ เปรียบเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตามเป้าหมายกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง	๑๑
ภาพที่ ๓ เพศผู้ประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๒
ภาพที่ ๔ อายุผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม	๑๒
ภาพที่ ๕ การศึกษาผู้ประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๓
ภาพที่ ๖ การรับทราบของผู้ประกอบการว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	๑๔
ภาพที่ ๗ การรับทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา	๑๕
ภาพที่ ๘ บทบาทขององค์การสะพานปลาที่ผู้ประกอบการรับทราบ	๑๕
ภาพที่ ๙ การรับทราบของผู้ประกอบการว่าองค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย	๑๖
ภาพที่ ๑๐ เพศของผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม	๒๖
ภาพที่ ๑๑ อายุของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม	๒๗
ภาพที่ ๑๒ ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม	๒๗
ภาพที่ ๑๓ การรับทราบว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจของผู้ใช้บริการ	๒๙
ภาพที่ ๑๔ การรับทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา	๒๙
ภาพที่ ๑๕ บทบาทขององค์การสะพานปลาที่ผู้ใช้บริการรับทราบ	๓๐
ภาพที่ ๑๖ การรับทราบว่าองค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของผู้ใช้บริการ	๓๐

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือขององค์การสะพานปลา ได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาออกเป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างง่าย (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ครอบคลุมพื้นที่ที่ศึกษา ได้แก่ สะพานปลากรุงเทพ สะพานปลาสมุทรปราการ สะพานปลาสมุทรสาคร สะพานปลานครศรีธรรมราช ท่าเทียบเรือประมงหัวหิน ท่าเทียบเรือประมงชุมพร ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี ท่าเทียบเรือประมงสตูล ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ตท่าเทียบเรือประมงระนอง ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒ ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน ท่าเทียบเรือประมงนราธิวาส ดำเนินการศึกษาด้วยแบบสอบถาม จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาประกอบด้วย ผู้ประกอบการ จำนวน ๑๘๑ คน ผู้ใช้บริการจำนวน ๑,๒๑๖ คน

ตัวแทนผู้ประกอบการ พบว่า ตัวแทนที่เป็นผู้ประกอบการประกอบด้วยเพศชายและหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ เพศหญิง จำนวน ๙๐ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗๒ และเพศชายจำนวน ๙๑ คน หรือร้อยละ ๕๐.๒๘ ด้านอายุนั้นพบว่าตัวแทนส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๐ ด้านระดับการศึกษาพบว่าตัวแทนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นจำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๘

สำหรับตัวแทนผู้ใช้บริการ พบว่า ตัวแทนที่เป็นผู้ใช้บริการประกอบด้วยเพศชายและหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ เพศหญิง จำนวน ๗๒๑ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๙ และเพศชายจำนวน ๕๙๕ คน หรือร้อยละ ๔๐.๗๑ ด้านอายุนั้นพบว่าตัวแทนส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๕๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๑ ด้านระดับการศึกษาพบว่าตัวแทนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นจำนวน ๗๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๖

การรับรู้บทบาทขององค์การสะพานปลาของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๙.๐๖ ทราบว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ประกอบการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ ๕๑.๓๘ ตอบว่า ตนทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา เมื่อพิจารณาเป็นรายบทบาท พบว่า บทบาทด้านการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจประมง เป็นข้อที่มีผู้ตอบมากที่สุด รองลงมา คือ บทบาทด้านการส่งเสริมการประมง ขณะที่บทบาทด้านทำหน้าที่การเป็นตลาด และบทบาทด้านการเป็นท่าเทียบเรือประมง ตามลำดับ และผู้ประกอบการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ ๑๐๐ ทราบว่าองค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

สำหรับการรับรู้บทบาทขององค์การสะพานปลาในส่วนของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๔.๙๕ ทราบว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ ๗๖.๖๔ ทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา เมื่อพิจารณาเป็นรายบทบาท พบว่า บทบาทด้านการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจประมงเป็นข้อที่มีผู้ตอบมากที่สุด รองลงมา บทบาทด้านการส่งเสริมการประมง ขณะที่บทบาทด้านการทำหน้าที่การเป็นตลาดกลางและบทบาทการเป็นท่าเทียบเรือประมงตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการร้อยละ ๙๒.๐๕ ทราบว่าองค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านการดำเนินงานตามมาตรฐาน
สุขอนามัยทั้ง ๕ ประเด็น ได้แก่ ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา
ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา
ด้านบริการการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ และด้านสาธารณสุขปโภค จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ
พบว่า

ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา

ด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังในประเด็น ผู้ประกอบการมีความคาดหวัง
ในประเด็น เป็นอาคารถาวร มีหลังคากันแดดกันฝน และพื้นทำจากวัสดุแข็งแรง ไม่ลื่น ทำความสะอาดได้ง่าย
มากที่สุด (ร้อยละ ๕๐.๘๐) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับ
ปานกลาง ในประเด็น มีอ่างล้างมือพร้อมก๊อกน้ำที่ไม่ใช้มือสัมผัส สบู่เหลว และผ้าเช็ดมือ (ร้อยละ ๖๔.๖)

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นที่เกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์
เครื่องมือที่สะดวกต่อการนำมาใช้งานและปลอดภัย (ร้อยละ ๕๐.๘) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่
มีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับปานกลาง ในประเด็นที่เกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อการนำมาใช้
งานและปลอดภัย (ร้อยละ ๘๑.๒)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่มีสุขภาพดี
ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่มีแผลเปิด และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกสุขลักษณะ (ร้อยละ
๕๐.๘๐) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับปานกลาง ในประเด็น
เจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ไม่สูบบุหรี่ขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ ๘๐.๗)

ด้านบริการการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีการตรวจสอบคุณภาพ
สัตว์น้ำก่อนจำหน่าย และจัดบันทึกไว้ (ร้อยละ ๘๑.๒๐) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจมากในประเด็นมีการป้องกันการปนเปื้อนจุลินทรีย์ และสารเคมีต่าง ๆ (ร้อยละ ๖๓.๕)

ด้านสาธารณสุขปโภค

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น ระบบท่อน้ำต้องมีการป้องกันการ
การปนเปื้อน น้ำแข็งที่ใช้ต้องผลิตจากน้ำที่มีความสะอาด ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอกับคนงานและแยกเป็น
สัดส่วนจากบริเวณปฏิบัติงาน มีการแยกห้องน้ำระหว่างชายและหญิงอย่างชัดเจน ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี
มีกระดาษชำระ มีถังขยะ และมีการทำความสะอาดตามเวลาที่กำหนด และบริเวณหน้าห้องสุขามีอ่างล้างมือ
ชนิดไม่ใช้มือสัมผัส และมีสบู่เหลว (ร้อยละ ๕๐.๘) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
มากที่สุดในระดับปานกลาง ในประเด็นมีการแยกห้องน้ำระหว่างชายและหญิงอย่างชัดเจน (ร้อยละ ๘๐.๑๐)
ในภาพรวมผู้ประกอบการมีความคาดหวังการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย
อยู่ที่ ๔.๐๐ โดยผู้ประกอบการมีความคาดหวังด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลาสูงที่สุด
มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๓ (อยู่ในระดับมาก) สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในภาพรวม

อยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๙

สำหรับการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาทั้ง ๕ ประเด็น พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือในคุณภาพของการบริการ ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นผลผลิตสัตว์น้ำมีคุณภาพ มาตรฐาน (ร้อยละ ๘๑.๒๐) สำหรับด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในระดับมาก สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน (ร้อยละ ๘๑.๒)

ด้านความมั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีความคาดหวังมากที่สุดในทุกประเด็นเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่/คนงาน ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เจ้าหน้าที่และคนงาน ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างเหมาะสมปฏิบัติตามระเบียบอย่างครบถ้วน เป็นธรรม เสมอภาค และเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างเหมาะสมมีความรู้ความเข้าใจในบริการ และสามารถสื่อสารแก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี (ร้อยละ ๕๐.๘๐) สำหรับด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างเหมาะสมปฏิบัติตามระเบียบอย่างครบถ้วน เป็นธรรม เสมอภาค และเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างเหมาะสมมีความรู้ความเข้าใจในบริการ และสามารถสื่อสารแก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี (ร้อยละ ๖๓.๐๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอกับความต้องการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่ง เป็นต้น (ร้อยละ ๕๐.๘๐) ด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ร้อยละ ๕๐.๓๐)

ด้านความใส่ใจ และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในทุกประเด็นเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่/คนงาน มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น และการมีส่วนร่วมในการแก้ไข/พัฒนาสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง (ร้อยละ ๕๐.๘) ด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในระดับปานกลาง ในประเด็น การมีส่วนร่วมในการแก้ไข/พัฒนาสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง (ร้อยละ ๔๙.๗)

ด้านความรับผิดชอบในการสนองตอบต่อการบริการที่รวดเร็ว และทันกาลเมื่อเกิดวิกฤติฉุกเฉิน พบว่า ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในทุกประเด็นเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่/คนงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด และเมื่อเกิดปัญหาจากการบริการ ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา ๑ ชั่วโมง (ร้อยละ ๕๐.๘๐) ด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในระดับปานกลางในประเด็น เจ้าหน้าที่/คนงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด และเมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา ๑ ชั่วโมง (ร้อยละ ๔๙.๗)

ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๓๙ เมื่อพิจารณาด้านที่ผู้ประกอบการมีความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านความมั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ ส่วนความพึงพอใจ พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ในทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความมั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓

ในส่วนของการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการดำเนินงานตามมาตรฐานสุขอนามัยทั้ง ๕ ประเด็น ได้แก่ ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา ด้านบริการการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ และด้านสาธารณสุขจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ พบว่า

ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีการแบ่งสัดส่วนบริเวณคัดแยกจัดเก็บหรือจำหน่ายอย่างถูกสุขลักษณะ (ร้อยละ ๖๓.๙) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น เป็นอาคารถาวร มีหลังคากันแดดกันฝน (ร้อยละ ๕๒.๓)

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ ทำความสะอาดได้ง่าย (ร้อยละ ๕๑.๖) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ อยู่ในสภาพดี และสะอาด (ร้อยละ ๔๔.๙)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การสะพานปลาอย่างเคร่งครัด (ร้อยละ ๖๐.๗) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ไม่ถ่มน้ำลาย น้ำหมากขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ ๖๓.๑)

ด้านบริการการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีการตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำก่อนจำหน่าย และจัดบันทึกไว้ (ร้อยละ ๕๔.๐) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีการป้องกันการปนเปื้อนจุลินทรีย์ และสารเคมีต่าง ๆ (ร้อยละ ๔๘.๓)

ด้านสาธารณสุข

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีการแยกห้องน้ำระหว่างชายและหญิงอย่างชัดเจน (ร้อยละ ๖๓.๐) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีการแยกห้องน้ำระหว่างชายและหญิงอย่างชัดเจน (ร้อยละ ๕๐.๔)

ผู้ให้บริการมีความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๔๙ โดยด้านที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๖ สำหรับความพึงพอใจ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๘ หากพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่า ด้านที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ว่า ความน่าเชื่อถือในคุณภาพของการบริการ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีการให้บริการตรงตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ (ร้อยละ ๕๙.๘) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็น สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน (ร้อยละ ๔๙.๔)

ด้านความมั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างเหมาะสมปฏิบัติตามระเบียบอย่างครบถ้วน เป็นธรรม เสมอภาค (ร้อยละ ๖๒.๘) ด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างเหมาะสมปฏิบัติตามระเบียบอย่างครบถ้วน เป็นธรรม เสมอภาค (ร้อยละ ๖๑.๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอกับความต้องการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่ง เป็นต้น (ร้อยละ ๕๒.๓) ด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ร้อยละ ๔๕.๗)

ด้านความใส่ใจ และการสื่อสารกับผู้ให้บริการ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น (ร้อยละ ๖๐.๐) ด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น (ร้อยละ ๕๙.๐)

ด้านความรับผิดชอบในการสนองตอบต่อการบริการที่รวดเร็ว และทันกาลเมื่อเกิดวิกฤตฉุกเฉิน ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น เมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา ๑ ชั่วโมง (ร้อยละ ๖๐.๐) ด้านความพึงพอใจพบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา ๑ ชั่วโมง (ร้อยละ ๕๗.๗)

สำหรับการศึกษาค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาทั้ง ๕ ประเด็น พบว่า ผู้ให้บริการมีความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๒ โดยด้านที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๙ (อยู่ในระดับมากที่สุด) ส่วนความพึงพอใจ พบว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ในทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความมั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘

สำหรับข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

- ควรสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ความหลากหลายเพื่อประชาสัมพันธ์สินค้าสัตว์น้ำ สินค้าแปรรูป ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- ควรพัฒนาด้านการรักษาและการปรับปรุงแหล่งขนถ่ายและซื้อขายสัตว์น้ำให้สะดวกและให้ถูกสุขอนามัยได้มาตรฐานสากล
- องค์กรสะพานปลาส่งเสริมงานด้านบริการด้านต่าง ๆ ปรับปรุงให้ดีขึ้นตลอดเวลา
- ควรมีมาตรการช่วยเหลือชาวประมง เช่น การตรึงราคาหรือลด ค่าใช้จ่ายผ่านสัตว์น้ำ ค่าจอด
- สร้างความปลอดภัยในท่าสะพานปลาและท่าเทียบเรือเน้นด้านการควบคุมดูแลด้านความปลอดภัยบุคคลและทรัพย์สินให้มีปลอดภัยมากที่สุด

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการ ที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

บทนำ

องค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบกิจการแพปลา พ.ศ. ๒๔๙๖ และจัดอยู่ในกลุ่มเกษตรกรรมและพาณิชย์กรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการในการเป็นตลาดสินค้าสัตว์น้ำ เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมประมง ดำเนินการควบคุมและอำนวยความสะดวกบริการกิจการแพปลา การขนส่ง รวมถึงกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแพปลา ส่งเสริมฐานะอาชีพของชาวประมง บุรณะหมู่บ้านการประมง จากนั้นจึงได้มีก่อสร้างสะพานปลาขึ้นเพื่อเป็นตลาดกลางสำหรับสินค้าสัตว์น้ำและท่าเทียบเรือ ปัจจุบัน องค์การสะพานปลาเปิดให้บริการสะพานปลา รวม ๔ แห่ง และท่าเทียบเรือประมงอีก ๑๔ แห่ง ตลอดแนวชายฝั่งทะเลทั้งฝั่งอ่าวไทยและฝั่งทะเลอันดามัน นอกจากนี้ ยังได้มีการขยายบทบาทการดำเนินงานในด้านการส่งเสริมอาชีพและพัฒนาการประมง อีกหลายประการ ทั้งในด้านการให้สินเชื่อเพื่อจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์การประมง และให้ความช่วยเหลือแก่สถาบันประมง ชุมชนประมง เพื่อส่งเสริมฐานะและสวัสดิการของชาวประมง เป็นต้น

การให้บริการขององค์การสะพานปลาทั้งในส่วนของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงเป็นไปในลักษณะเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่กิจการที่เกี่ยวข้องกับการประมงในกลุ่มต่าง ๆ โดยสามารถจำแนกได้ ๒ กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการ ซึ่งหมายถึงผู้ที่ดำเนินธุรกิจลักษณะของแพปลา โรงงานแปรรูปสัตว์น้ำ โรงน้ำแข็ง ห้องเย็น อีกกลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้บริการ ซึ่งหมายถึง ผู้มาขายสินค้าสัตว์น้ำ อันอาจได้แก่ ชาวประมงที่นำสัตว์น้ำมาขาย ผู้มาซื้อสินค้าสัตว์น้ำ ทั้งที่นำไปเพื่อการขายส่ง ขายปลีก ขายส่งให้ร้านอาหาร เพื่อประกอบอาหาร หรือเพื่อส่งโรงงานแปรรูป ทั้งผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการเหล่านี้จะใช้สถานที่ขององค์การสะพานปลา อันได้แก่ สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงเพื่อเป็นศูนย์กลางซื้อขายและขนถ่ายสินค้าทั้งสินค้าสัตว์น้ำทั้งประเภทน้ำจืดและน้ำเค็ม

ปัจจุบันนานาชาติทั่วโลกได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยทางอาหาร (food safety) ซึ่งหมายถึงอาหารที่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้บริโภคเมื่อได้รับประทานเข้าไป โดยพิจารณาระบบที่เกี่ยวข้องกับอาหารทั้งหมด เริ่มจากแหล่งที่มาของอาหาร กระบวนการผลิต การจัดเก็บ การแจกจ่าย และการปฏิบัติกับอาหารและส่วนผสมของอาหาร สำหรับในอุตสาหกรรมประมง ความปลอดภัยของอาหาร จึงมีความเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายและหลายขั้นตอน ตั้งแต่กระบวนการได้มาซึ่งสัตว์น้ำของชาวประมง การขนถ่ายสัตว์น้ำจากชาวประมงไปสู่ห่วงโซ่อาหารเพื่อแจกจ่ายและนำไปผลิตอาหาร สะพานปลาและท่าเทียบเรือจึงมีบทบาทสำคัญอย่างมากที่จะช่วยในการดูแลอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านสถานที่ การเป็นตลาดกลางสินค้าสัตว์น้ำ เพื่อให้การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สินค้าสัตว์น้ำมีคุณภาพและมีความปลอดภัยสูงสุดสำหรับผู้บริโภค

จากเหตุผลดังกล่าว สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาซึ่งมีพันธกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับกิจการประมงจึงได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของสินค้าสัตว์น้ำ และดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของสะพานปลา ท่าเทียบเรือประมง กิจการแพปลา หรือตลาดกลางซื้อขายสัตว์น้ำของกรมประมง นอกจากนี้ ยังมุ่งพัฒนาการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจทั้งในส่วนของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้เกี่ยวข้องโดยตรงทั้งในด้านของมาตรฐานสุขอนามัยและคุณภาพการให้บริการไปปรับปรุงพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการด้านการประมงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

๒. เพื่อนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการ จัดทำเป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การสะพานปลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการศึกษา

โครงการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำแนกกลุ่มที่ต้องการศึกษาออกเป็น ๒ กลุ่มหลัก คือผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ ดังนั้นวิธีการสุ่มตัวอย่างและขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงจำแนกออกเป็น ๒ ลักษณะ ตามกลุ่มประชากร ดังนี้

๑. ผู้ประกอบการ

๑.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำนวน ๑๔ แห่ง ได้แก่

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| ๑. สะพานปลากรุงเทพ | ๘. ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี |
| ๑. สะพานปลาสมุทรปราการ | ๙. ท่าเทียบเรือประมงสตูล |
| ๓. สะพานปลาสมุทรสาคร | ๑๐. ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต |
| ๔. สะพานปลานครศรีธรรมราช | ๑๑. ท่าเทียบเรือประมงระนอง |
| ๕. ท่าเทียบเรือประมงหัวหิน | ๑๒. ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒ |
| ๖. ท่าเทียบเรือประมงชุมพร | ๑๓. ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน |
| ๗. ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี | ๑๔. ท่าเทียบเรือประมงนราธิวาส |

โดยมีรายละเอียดจำนวนผู้ประกอบการที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา โดยเฉลี่ยต่อวัน

สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา	จำนวนผู้ประกอบการเฉลี่ยต่อวัน
สะพานปลากรุงเทพ	๒๒
สะพานปลาสมุทรปราการ	๑๙
สะพานปลาสมุทรสาคร	๑๔
สะพานปลานครศรีธรรมราช	๔
ท่าเทียบเรือประมงหัวหิน	๐
ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	๑๒
ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี	๑๑
ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	๓๐
ท่าเทียบเรือประมงสตูล	๒
ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	๒๒
ท่าเทียบเรือประมงระนอง	๑๕
ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒	๒๗
ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	๓
ท่าเทียบเรือประมงนราธิวาส	๒
รวม	๑๘๓

ที่มา : รายงานประจำปี ๒๕๖๔

๑.๒ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง หรือ ตัวแทนของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลา และท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, ๑๙๗๓) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๙% และทำการคำนวณตามสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

เมื่อ n หมายถึง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง

ขององค์การสะพานปลาทั้ง ๑๔ แห่ง

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ผู้ศึกษายอมรับได้ = ๐.๐๑

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } n &= \frac{๑๘๓}{๑+๑๘๓(๐.๐๑)^2} \\ &= \frac{๑๘๓}{๑+(๑๘๓ \times ๐.๐๑๐๑)} \end{aligned}$$

$$= \frac{๑๘๓}{๑.๐๑}$$

$$= ๑๘๑.๑๘$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการคือ ๑๘๑.๑๘ คน ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับประชากรทั้งหมด ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จะเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการที่มาใช้บริการสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาจำนวนทั้งสิ้น ๑๘๓ คน

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำแนกตามสะพานปลาและทำเทียบเรือประมงที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา

สะพานปลาและทำเทียบเรือประมง ขององค์การสะพานปลา	จำนวนผู้ประกอบการ เฉลี่ยต่อวัน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สะพานปลากรุงเทพ	๒๒	๒๑
สะพานปลาสมุทรปราการ	๑๙	๑๙
สะพานปลาสมุทรสาคร	๑๔	๑๔
สะพานปลานครศรีธรรมราช	๔	๔
ทำเทียบเรือประมงหัวหิน	๐	๐
ทำเทียบเรือประมงชุมพร	๑๒	๑๒
ทำเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี	๑๑	๑๑
ทำเทียบเรือประมงปัตตานี	๓๐	๓๐
ทำเทียบเรือประมงสตูล	๒	๒
ทำเทียบเรือประมงภูเก็ต	๒๒	๒๒
ทำเทียบเรือประมงระนอง	๑๕	๑๕
ทำเทียบเรือประมงสงขลา ๒	๒๗	๒๗
ทำเทียบเรือประมงหลังสวน	๓	๓
ทำเทียบเรือประมงนราธิวาส	๒	๒
รวม	๑๘๓	๑๘๒

๒. ผู้ใช้บริการ

๒.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำนวน ๑๔ แห่ง ได้แก่

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| ๑. สะพานปลากรุงเทพ | ๘. ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี |
| ๒. สะพานปลาสมุทรปราการ | ๙. ท่าเทียบเรือประมงสตูล |
| ๓. สะพานปลาสมุทรสาคร | ๑๐. ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต |
| ๔. สะพานปลานครศรีธรรมราช | ๑๑. ท่าเทียบเรือประมงระนอง |
| ๕. ท่าเทียบเรือประมงหัวหิน | ๑๒. ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒ |
| ๖. ท่าเทียบเรือประมงชุมพร | ๑๓. ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน |
| ๗. ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี | ๑๔. ท่าเทียบเรือประมงนราธิวาส |

โดยมีรายละเอียดจำนวนผู้บริการที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อวัน ดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนผู้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาโดยเฉลี่ยต่อวัน

สะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา	จำนวนผู้บริการเฉลี่ยต่อวัน
สะพานปลากรุงเทพ	๓๕๐
สะพานปลาสมุทรปราการ	๒๐
สะพานปลาสมุทรสาคร	๑๕
สะพานปลานครศรีธรรมราช	๙
ท่าเทียบเรือประมงหัวหิน	๐
ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	๒๐
ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี	๖
ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	๘๐๐
ท่าเทียบเรือประมงสตูล	๓
ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	๓๕
ท่าเทียบเรือประมงระนอง	๗๐
ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒	๓๕
ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	๑๕
ท่าเทียบเรือประมงนราธิวาส	๒
รวม	๑,๓๘๐

๒.๒ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง หรือ ตัวแทนของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, ๑๙๗๓) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕% และทำการคำนวณตามสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

เมื่อ n หมายถึง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลาทั้ง ๑๔ แห่ง

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ผู้ศึกษายอมรับได้ = ๐.๐๑

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } n &= \frac{1,๓๘๐}{1+1,๓๘๐(๐.๐๑)^2} \\ &= \frac{1,๓๘๐}{1+(1,๓๘๐ \times ๐.๐๐๐๑)} \\ &= \frac{1,๓๘๐}{1.๑๓} \\ &= 1,๒๒๑.๒๓ \end{aligned}$$

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จะเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำนวน ๑,๒๒๑.๒๓ คน

๒.๓ วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ๑๔ กลุ่มจาก ๑๔ พื้นที่ ทำการคำนวณเพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามขนาดของจำนวนประชากรที่ใช้บริการแต่ละสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

$$n_i = \frac{N_i}{N/n}$$

โดยกำหนดให้

n_i = ขนาดตัวอย่างในชั้นภูมิที่ i

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N_i = ขนาดของประชากรในชั้นภูมิที่ i

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดในที่นี้คือ ๑,๓๘๐ ราย

โดยมีรายละเอียดจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา ดังตารางที่ ๔ และ ๕

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา
จำแนกตามสะพานปลา ท่าเทียบเรือประมงที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา

สะพานปลา ท่าเทียบเรือประมง ขององค์การสะพานปลา	จำนวนผู้ใช้บริการ เฉลี่ยต่อวัน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สะพานปลากรุงเทพ	๓๕๐	๓๔๕
สะพานปลาสมุทรปราการ	๒๐	๒๐
สะพานปลาสมุทรสาคร	๑๕	๑๕
สะพานปลานครศรีธรรมราช	๙	๙
ท่าเทียบเรือประมงหัวหิน	๐	๐
ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	๒๐	๒๐
ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี	๖	๖
ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	๘๐๐	๖๔๗
ท่าเทียบเรือประมงสตูล	๓	๓
ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	๓๕	๓๕
ท่าเทียบเรือประมงระนอง	๗๐	๗๐
ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒	๓๕	๓๕
ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	๑๕	๑๕
ท่าเทียบเรือประมงนราธิวาส	๒	๒
รวม	๑,๓๘๐	๑,๒๒๒

ตารางที่ ๕ แสดงการสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา จำแนกตามสะพานปลา ท่าเทียบเรือประมงที่ถูกคัดเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษา

สะพานปลา ท่าเทียบเรือประมง ขององค์การสะพานปลา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ
สะพานปลากรุงเทพ	๒๑	๓๔๕
สะพานปลาสมุทรปราการ	๑๙	๒๐
สะพานปลาสมุทรสาคร	๑๔	๑๕
สะพานปลานครศรีธรรมราช	๔	๙
ท่าเทียบเรือประมงหัวหิน	๐	๐
ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	๑๒	๒๐
ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี	๑๑	๖
ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	๓๐	๖๔๗
ท่าเทียบเรือประมงสตูล	๒	๓

สะพานปลา ท่าเทียบเรือประมง ขององค์การสะพานปลา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ
ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	๒๒	๓๕
ท่าเทียบเรือประมงระนอง	๑๕	๗๐
ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒	๒๗	๓๕
ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	๓	๑๕
ท่าเทียบเรือประมงนราธิวาส	๒	๒
รวม	๑๘๒	๑,๒๒๒

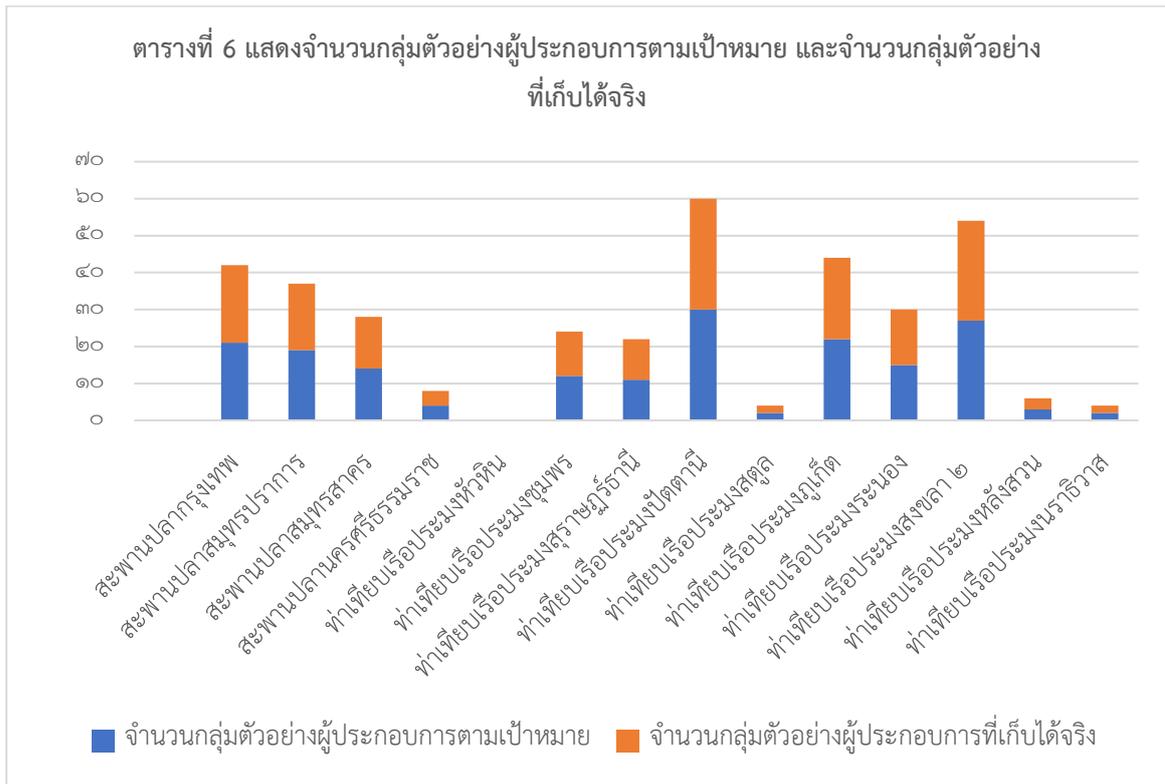
ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินการในการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามด้วยแบบสอบถามในส่วนของผู้ประกอบการสามารถเก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ตามเป้าหมายในพื้นที่สะพานปลากรุงเทพ สะพานปลาสมุทรสาคร สะพานปลานครศรีธรรมราช สะพานปลานครศรีธรรมราช ทำเทียบเรือประมงชุมพร ทำเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี ทำเทียบเรือประมงปัตตานี ทำเทียบเรือประมงสตูล ทำเทียบเรือประมงภูเก็ต ทำเทียบเรือประมงระนอง ทำเทียบเรือประมงสงขลา ๒ ทำเทียบเรือประมงหลังสวน ทำเทียบเรือประมงนราธิวาส

สำหรับในส่วนของผู้ใช้บริการสามารถเก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้เกินเป้าหมายในพื้นที่สะพานปลาสมุทรปราการ สะพานปลาสมุทรสาคร สะพานปลานครศรีธรรมราช ทำเทียบเรือประมงชุมพร ทำเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี ทำเทียบเรือประมงสตูล ทำเทียบเรือประมงภูเก็ต ทำเทียบเรือประมงสงขลา ๒ ทำเทียบเรือประมงนราธิวาส รายละเอียดจำนวนผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการที่เก็บได้จริง แสดงในตารางที่ ๖ และ ๗

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการตามเป้าหมาย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง

สะพานปลา ทำเทียบเรือประมง ขององค์การสะพานปลา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการตามเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการที่เก็บได้จริง
สะพานปลากรุงเทพ	๒๑	๒๑
สะพานปลาสมุทรปราการ	๑๙	๑๘
สะพานปลาสมุทรสาคร	๑๔	๑๔
สะพานปลานครศรีธรรมราช	๔	๔
ทำเทียบเรือประมงหัวหิน	๐	๐
ทำเทียบเรือประมงชุมพร	๑๒	๑๒
ทำเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี	๑๑	๑๑
ทำเทียบเรือประมงปัตตานี	๓๐	๓๐
ทำเทียบเรือประมงสตูล	๒	๒
ทำเทียบเรือประมงภูเก็ต	๒๒	๒๒
ทำเทียบเรือประมงระนอง	๑๕	๑๕
ทำเทียบเรือประมงสงขลา ๒	๒๗	๒๗
ทำเทียบเรือประมงหลังสวน	๓	๓
ทำเทียบเรือประมงนราธิวาส	๒	๒
รวม	๑๘๒	๑๘๑

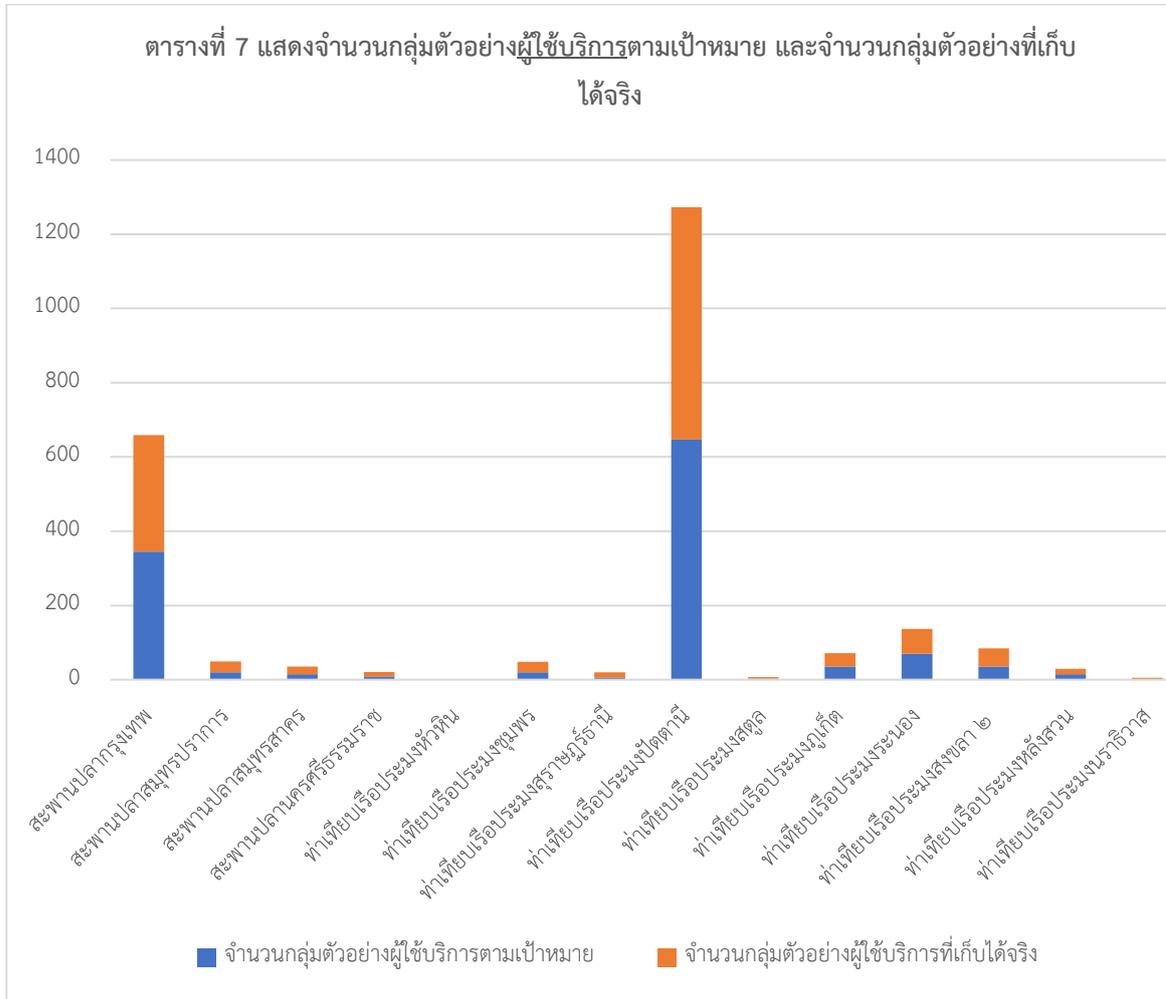


ภาพที่ ๑ เปรียบเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการตามเป้าหมายกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการตามเป้าหมาย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง

สะพานปลา ท่าเทียบเรือประมง ขององค์การสะพานปลา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการตามเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการที่เก็บได้จริง
สะพานปลากรุงเทพ	๓๔๕	๓๑๔
สะพานปลาสมุทรปราการ	๒๐	๒๙
สะพานปลาสมุทรสาคร	๑๕	๒๐
สะพานปลานครศรีธรรมราช	๙	๑๒
ท่าเทียบเรือประมงหัวหิน	๐	๐
ท่าเทียบเรือประมงชุมพร	๒๐	๒๘
ท่าเทียบเรือประมงสุราษฎร์ธานี	๖	๑๔
ท่าเทียบเรือประมงปัตตานี	๖๔๗	๖๒๖
ท่าเทียบเรือประมงสตูล	๓	๔
ท่าเทียบเรือประมงภูเก็ต	๓๕	๓๖
ท่าเทียบเรือประมงระนอง	๗๐	๖๗
ท่าเทียบเรือประมงสงขลา ๒	๓๕	๔๙
ท่าเทียบเรือประมงหลังสวน	๑๕	๑๔

สะพานปลา ทำเทียบเรือประมง ขององค์การสะพานปลา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการตามเป้าหมาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริการที่เก็บได้จริง
ทำเทียบเรือประมงนราธิวาส	๒	๓
รวม	๑,๒๒๒	๑,๒๑๖

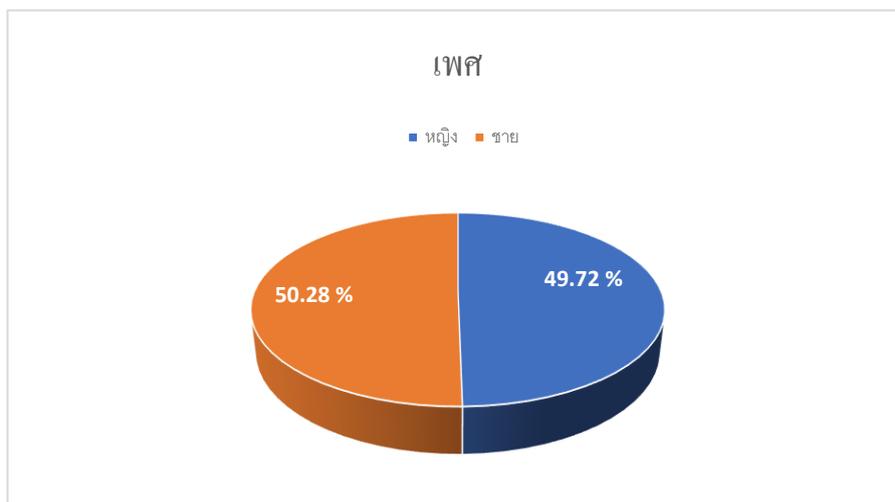


ภาพที่ ๒ เปรียบเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้บริการตามเป้าหมายกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง

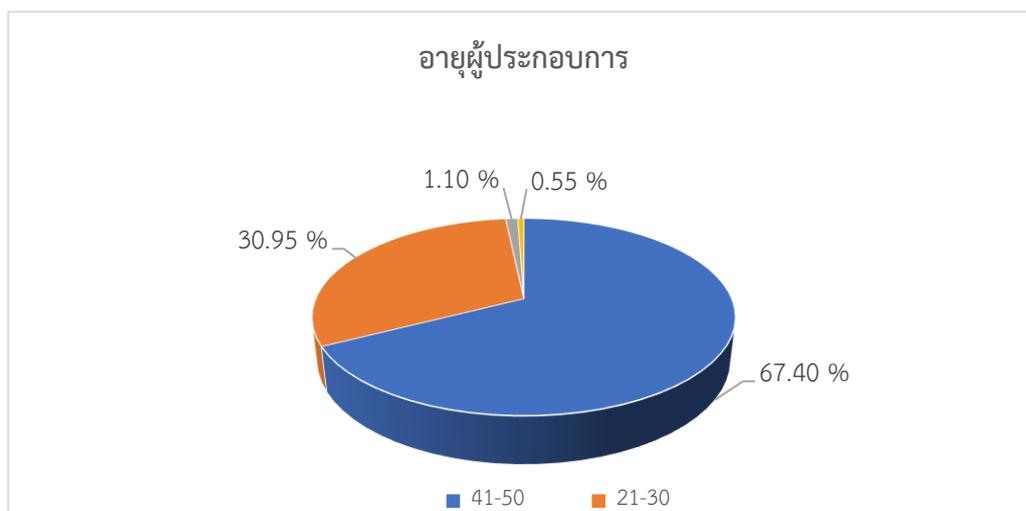
๑. ผลการศึกษาในส่วนของผู้ประกอบการ

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

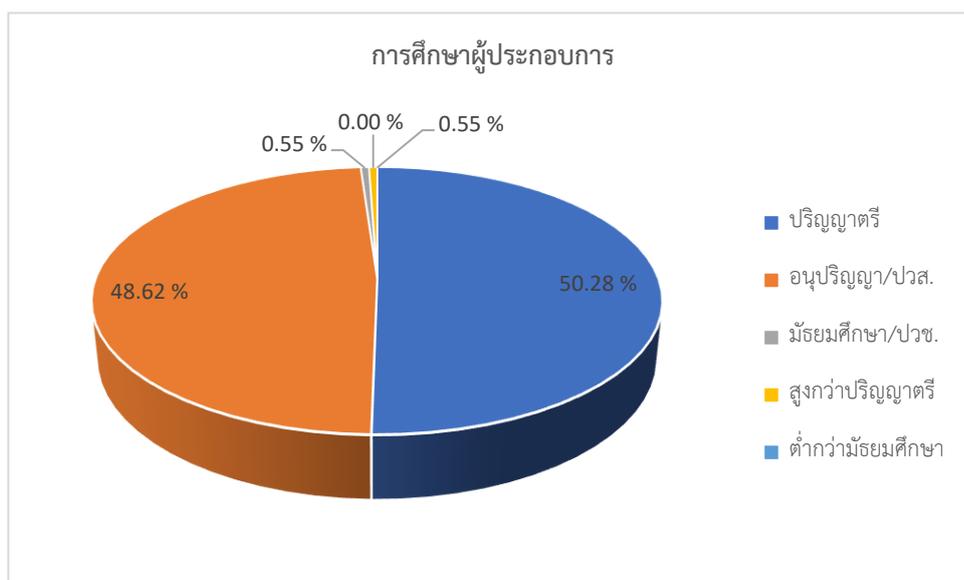
ตัวแทนที่เป็นผู้ประกอบการประกอบด้วยเพศชายและหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ เพศหญิงจำนวน ๙๐ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗๒ และเพศชาย จำนวน ๙๑ คน หรือร้อยละ ๕๐.๒๘ (ภาพที่ ๓) ด้านอายุนั้นพบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๐ รองลงมาคือ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๕ ถัดมา คือ อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐ ถัดมา คือ อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๕ และลำดับสุดท้ายคือ ช่วงอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี และอายุมากกว่า ๖๐ ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ (ภาพที่ ๔) ด้านระดับการศึกษาพบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นจำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๘ รองลงมา เป็นอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๒ ถัดมา คือ มัธยมศึกษา/ปวช. และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวนเท่ากัน คือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๕ และ ๒๓.๑๐ และลำดับสุดท้าย คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีจำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ ตามลำดับ (ภาพที่ ๕)



ภาพที่ ๓ เพศผู้ประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ ๔ อายุผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ ๕ การศึกษาผู้ประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม

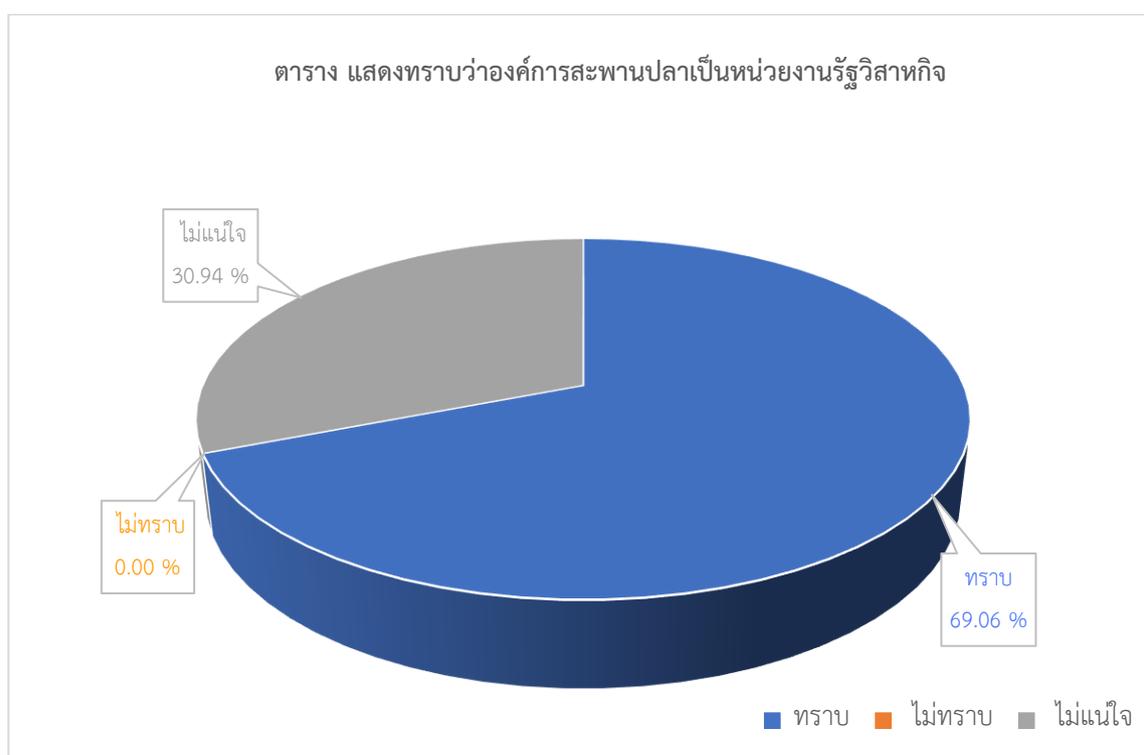
๑.๒ บทบาทและหน้าที่ขององค์กรสะพานปลา

ด้านการรับรู้บทบาทขององค์กรสะพานปลา พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๙.๐๖ ทราบว่าองค์กรสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ประกอบการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ ๕๑.๓๘ ตอบว่า ตนทราบบทบาทหน้าที่ขององค์กรสะพานปลา เมื่อพิจารณาเป็นรายบทบาท พบว่า บทบาทด้านการเป็นสนับสนุนการดำเนินธุรกิจประมง เป็นข้อที่มีผู้ตอบมากที่สุด คือ ๑๒๕ คน รองลงมา คือ บทบาทด้านการส่งเสริมการประมง มีจำนวนผู้ตอบ ๑๐๘ คน ถัดมา คือ บทบาทด้านทำหน้าที่การเป็นตลาดกลาง มีจำนวนผู้ตอบ ๘๖ คน สุดท้าย คือ บทบาทด้านการเป็นท่าเทียบเรือประมง มีจำนวนผู้ตอบ ๕๙ คน และผู้ประกอบการจำนวน ๑๘๑ คน ทราบว่าองค์กรสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

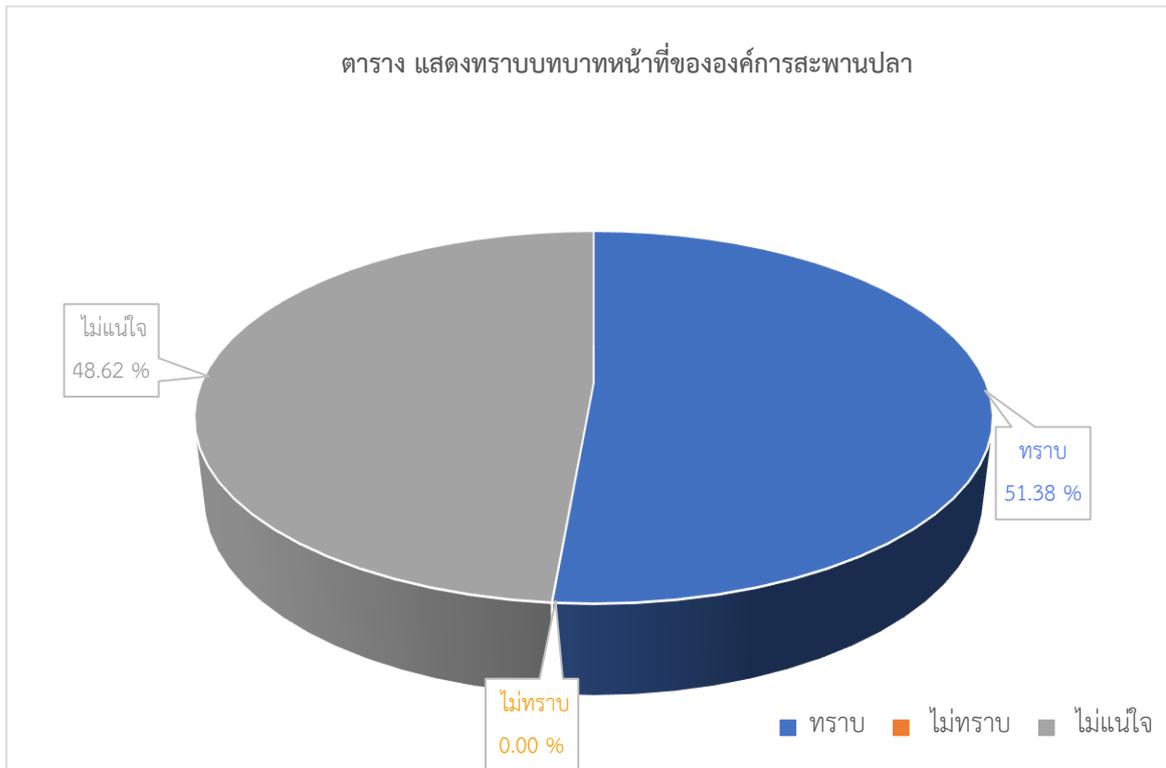
ตารางที่ ๘ แสดงการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ขององค์กรสะพานปลา

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ทราบว่าองค์กรสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ (n=๑๘๑)		
- ทราบ	๑๒๕	๖๙.๐๖
- ไม่ทราบ	๐	๐
- ไม่แน่ใจ	๕๖	๓๐.๙๔
๒. ทราบบทบาทหน้าที่ขององค์กรสะพานปลา (n=๑๘๑)		
- ทราบ	๙๓	๕๑.๓๘
- ไม่ทราบ	๐	๐
- ไม่แน่ใจ	๘๘	๔๘.๖๒

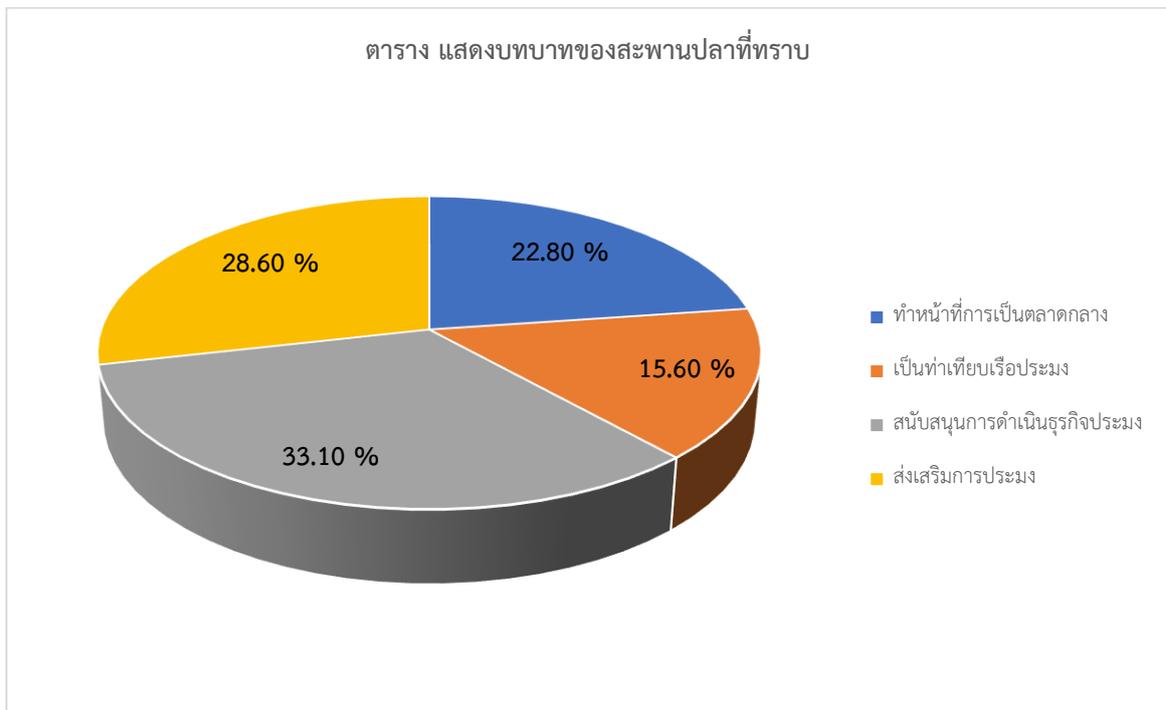
หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๑ บทบาทของสะพานปลาที่ทราบ (n=๑๘๑)		
- ทำหน้าที่การเป็นตลาดกลาง	๘๖	๒๒.๘๐
- เป็นท่าเทียบเรือประมง	๕๙	๑๕.๖๐
- สนับสนุนการค้าเนินธุรกิจประมง	๑๒๕	๓๓.๑๐
- ส่งเสริมการประมง	๑๐๘	๒๘.๖๐
๓. ทราบว่าองค์กรสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย (n=๑๘๑)		
- ทราบ	๑๘๑	๑๐๐.๐๐
- ไม่ทราบ	๐	๐
- ไม่แน่ใจ	๐	๐



ภาพที่ ๖ การรับรู้ทราบของผู้ประกอบการว่าองค์กรสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

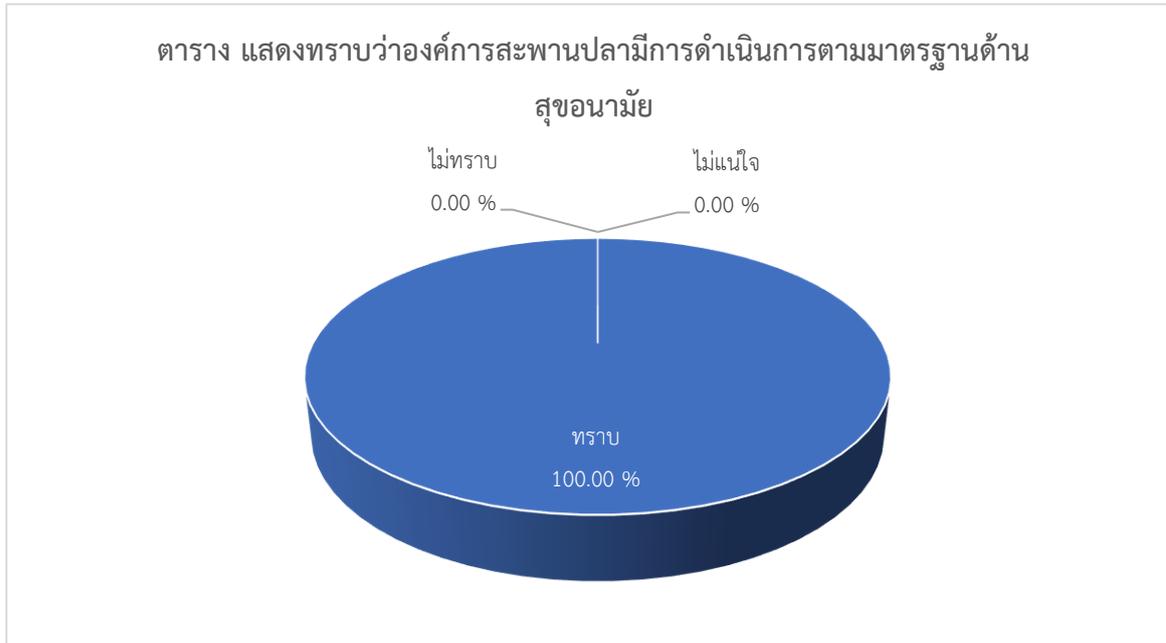


ภาพที่ ๗ การรับทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา



ภาพที่ ๘ บทบาทขององค์การสะพานปลาที่ผู้ประกอบการรับทราบ

ตาราง แสดงทราบว่างค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้าน



ภาพที่ ๙ การรับทราบของผู้ประกอบการว่างค์การสะพานปลาที่มีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

๑.๓ ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของท่าเทียบเรือประมง สะพานปลา กิจกรรมแพปลา หรือตลาดกลางซื้อขายสัตว์น้ำ

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการทั้ง ๕ ประเด็น ได้แก่ ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือของสถานประกอบการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา ด้านบริการการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ ด้านสาธารณสุขปลอดภัย รายละเอียดยึดดังนี้

ตารางที่ ๙ ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของท่าเทียบเรือประมง สะพานปลา กิจกรรมแพปลา หรือตลาดกลางซื้อขายสัตว์น้ำ เป็นรายประเด็น

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	เฉลี่ย	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	เฉลี่ย
๑. ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา												
๑.๑ เป็นอาคารถาวร มีหลังคากันแดดกันฝน	๕๐.๘	๓๐.๙	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๒๕	๑๙.๓	๓๐.๙	๔๙.๗	๐.๐	๐.๐	๔.๐๑
๑.๒ มีการแบ่งสัดส่วนบริเวณคัดแยกจัดเก็บหรือจำหน่ายอย่างถูกสุขลักษณะ	๕๐.๓	๓๑.๕	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๒๘	๑๘.๒	๖๓.๐	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๓.๙๖

การดำเนินงานตาม มาตรฐาน ด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	เฉลี่ย	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	เฉลี่ย
๑.๓ พื้นทำจากวัสดุ แข็งแรง ไม่ลื่น ทำ ความสะอาดได้ง่าย	๕๐.๘	๓๐.๙	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๑๗	๑๘.๒	๓๒.๖	๔๙.๒	๐.๐	๐.๐	๓.๘๕
๑.๔ มีที่เก็บหรือกำจัด ขยะแยกเป็นสัดส่วน ถูกลักษณะ	๔๙.๒	๓๒.๖	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๒๓	๑๗.๗	๓๒.๐	๕๐.๓	๐.๐	๐.๐	๓.๙๑
๑.๕ มีอ่างล้างมือพร้อม ก๊อกน้ำที่ไม่ใช้มือสัมผัส สปู่เหลว และผ้าเช็ดมือ	๔๙.๗	๑๑.๑	๓๑.๕	๑๗.๗	๐.๐	๔.๑๓	๑๗.๗	๐.๐	๖๔.๖	๑๗.๗	๐.๐	๓.๘
๑.๖ มีการระบายน้ำเสีย ที่ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อน	๔๙.๒	๓๒.๖	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๑๒	๑๗.๗	๖๒.๔	๑๙.๙	๐.๐	๐.๐	๓.๗๔
๑.๗ มีการติดตั้งหลอดไฟ ทุกระยะ ๓ เมตร เพื่อ ความสว่างในการ ปฏิบัติงาน	๕๐.๓	๓๑.๕	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๒๘	๑๗.๗	๓๒.๐	๑๙.๓	๓๐.๙	๐.๐	๓.๙๗
๑.๘ มีสถานที่เก็บขยะ และของเสียแยกเป็น สัดส่วนจากการ ปฏิบัติงาน	๔๙.๗	๓๒.๐	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๒	๑๗.๗	๓๑.๕	๕๐.๘	๐.๐	๐.๐	๓.๘๗
๑.๙ มีการขนถ่ายขยะ และของเสียออกไป จากบริเวณปฏิบัติงาน ทุกวันและไม่เกิดการ ปนเปื้อนในสัตว์น้ำ	๕๐.๓	๓๑.๕	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๒๘	๑๗.๗	๓๓.๑	๔๙.๒	๐.๐	๐.๐	๓.๙๖
๑.๑๐ มีระบบควบคุม ป้องกัน กำจัดแมลง หนู และสัตว์อื่นๆ และมี การตรวจสอบเสมอ	๔๙.๗	๓๑.๕	๑๘.๘	๐.๐	๐.๐	๔.๐๙	๑๗.๗	๓๒.๐	๑๙.๓	๓๐.๙	๐.๐	๓.๘
๒. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ												
๒.๑ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้อยู่ใน สภาพดี และสะอาด	๔๙.๗	๓๒.๐	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๑๘	๑๗.๗	๓๒.๐	๕๐.๓	๐.๐	๐.๐	๓.๘๔
๒.๒ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ มีผิว เรียบแลตออกแบบ เหมาะกับการใช้งาน	๔๙.๗	๓๒.๐	๓๒.๐	๐.๖	๑๗.๐	๔.๑๘	๑๗.๗	๓๒.๐	๓๒.๖	๑๗.๗	๐.๐	๓.๘๘
๒.๓ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ไม่ดูด ซับน้ำ และไม่เปื้อนสนิม	๕๐.๓	๓๑.๕	๐.๖	๑๗.๗	๐.๐	๔.๑๓	๑๗.๗	๓๒.๐	๑.๗	๔๘.๖	๐.๐	๓.๗๕

การดำเนินงานตาม มาตรฐาน ด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	เฉลี่ย	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	เฉลี่ย
๒.๔ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ ทำ ความสะอาดได้ง่าย	๕๐.๓	๓๑.๕	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๒	๑๘.๒	๑.๑	๘๐.๗	๐.๐	๐.๐	๓.๘๖
๒.๕ มีที่เก็บวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อ การนำมาใช้งานและ ปลอดภัย	๕๐.๘	๐.๐	๔๙.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๒	๑๗.๗	๑.๑	๘๑.๒	๐.๐	๐.๐	๓.๙๑
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา												
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีสุขภาพ ดี ไม่เป็นโรคติดต่อ ร้ายแรง ไม่มีแผลเปิด	๕๐.๘	๔๘.๖	๐.๖	๐.๐	๐.๐	๔.๕	๑๙.๓	๗๙.๖	๑.๑	๐.๐	๐.๐	๔.๓๓
๓.๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ในการปฏิบัติงานอย่าง ถูกสุขลักษณะ	๕๐.๘	๔๘.๖	๐.๖	๐.๐	๐.๐	๔.๔๔	๑๘.๘	๘๐.๑	๑.๑	๐.๐	๐.๐	๔.๒๕
๓.๓ เจ้าหน้าที่ล้าง มือทั้งก่อน และหลัง การปฏิบัติงาน	๔๙.๗	๓๒.๐	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๔๑	๑๘.๘	๓๑.๕	๑๘.๘	๓๐.๙	๐.๐	๔.๑๓
๓.๔ เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาด สวมถุงมือที่ สภาพดีพร้อมใช้งาน ขณะปฏิบัติงาน	๔๙.๗	๓๒.๐	๐.๖	๑๗.๗	๐.๐	๔.๓๕	๑๘.๘	๓๑.๕	๓๒.๐	๑๗.๗	๐.๐	๔.๑๑
๓.๕ เจ้าหน้าที่ไม่ รับประทานอาหาร และเครื่องดื่มขณะ ปฏิบัติงาน	๔๙.๗	๓๒.๐	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๓๗	๔๙.๗	๓๑.๕	๑๘.๘	๐.๐	๐.๐	๔.๒๑
๓.๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ตามกฎระเบียบของ องค์การสะพานปลา อย่างเคร่งครัด	๕๐.๓	๔๙.๒	๐.๖	๐.๐	๐.๐	๔.๔๘	๑๘.๘	๔๙.๒	๓๒.๐	๐.๐	๐.๐	๔.๒๒
๓.๗ เจ้าหน้าที่ไม่สูบบุหรี่ ขณะปฏิบัติงาน	๔๙.๗	๑.๑	๔๙.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๔๔	๑๘.๒	๑.๑	๘๐.๗	๐.๐	๐.๐	๔
๓.๘ เจ้าหน้าที่ไม่ถ่ม น้ำลาย น้ำหมากขณะ ปฏิบัติงาน	๔๙.๗	๔๙.๗	๐.๖	๐.๐	๐.๐	๔.๔๑	๔๙.๗	๔๙.๒	๑.๑	๐.๐	๐.๐	๔.๒๓
๔. ด้านบริการการดูแลสุขภาพ การขนถ่ายสัตว์น้ำ												
๔.๑ มีการตรวจสอบ คุณภาพสัตว์น้ำก่อน จำหน่าย และจด บันทึกไว้	๘๑.๒	๑๘.๒	๐.๖	๐.๐	๐.๐	๔.๓๖	๔๙.๒	๔๙.๗	๑.๑	๐.๐	๐.๐	๔
๔.๒ มีการเก็บรักษา สัตว์น้ำสดที่อุณหภูมิ	๔๙.๗	๑๘.๘	๓๑.๕	๐.๐	๐.๐	๔.๓	๑๗.๗	๔๙.๒	๓๑.๑	๐.๐	๐.๐	๓.๙๔

การดำเนินงานตาม มาตรฐาน ด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	เฉลี่ย	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	เฉลี่ย
ใกล้เคียง ๐ องศา เซลเซียส												
๔.๓ มีการเก็บรักษา สัตว์น้ำแช่เยือกแข็ง ที่อุณหภูมิใกล้เคียง ๑๘ องศาเซลเซียส	๔๙.๗	๓๒.๐	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๓๓	๑๗.๗	๖๒.๔	๑๙.๙	๐.๐	๐.๐	๓.๙๙
๔.๔ มีการแยกที่มา ของสัตว์น้ำ และ บันทึกรายละเอียด	๕๐.๓	๓๑.๕	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๓๔	๔๙.๒	๓๒.๐	๑๘.๘	๐.๐	๐.๐	๔.๐๔
๔.๕ มีการป้องกันการ การปนเปื้อนจุลินทรีย์ และสารเคมีต่าง ๆ	๕๐.๓	๓๑.๕	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๓๗	๑๗.๗	๖๓.๕	๑๘.๘	๐.๐	๐.๐	๔.๐๔
๔.๖ ขนถ่ายและคัด แยกสัตว์น้ำอย่างถูก สุขลักษณะ ไม่ทำให้ เสียหายและปนเปื้อน	๕๐.๓	๓๑.๕	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๓๘	๑๘.๒	๖๒.๔	๑๙.๓	๐.๐	๐.๐	๔.๐๑
๕. ด้านสาธารณสุขโรค												
๕.๑ มีน้ำสะอาดที่ได้ มาตรฐานและเพียงพอ ต่อการใช้งาน	๕๐.๓	๐.๖	๔๙.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๓๓	๔๘.๖	๐.๖	๕๐.๘	๐.๐	๐.๐	๔.๐๖
๕.๒ ถึงเก็บน้ำปิดมิดชิด ทำความสะอาดง่าย	๕๐.๓	๐.๖	๔๙.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๓๒	๔๘.๖	๐.๖	๕๐.๘	๐.๐	๐.๐	๔.๐๓
๕.๓ ระบบท่อน้ำต้องมี การป้องกันการปนเปื้อน	๕๐.๘	๓๐.๙	๐.๖	๑๗.๗	๐.๐	๔.๓	๑๗.๗	๖๒.๔	๒.๒	๑๗.๗	๐.๐	๓.๙๖
๕.๔ น้ำแข็งที่ใช้ต้อง ผลิตจากน้ำที่มีความ สะอาด	๕๐.๘	๓๐.๙	๐.๖	๑๗.๗	๐.๐	๔.๒๙	๑๗.๗	๖๓.๐	๑.๗	๑๗.๗	๐.๐	๓.๙๖
๕.๕ การผลิต การเก็บ การขนถ่ายน้ำแข็ง ต้องไม่มีการปนเปื้อน	๕๐.๓	๓๑.๕	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๓๒	๑๗.๗	๖๒.๔	๑๙.๙	๐.๐	๐.๐	๔
๕.๖ ห้องสุขามีจำนวน เพียงพอกับคนงาน และแยกเป็นสัดส่วน จากบริเวณปฏิบัติงาน	๕๐.๘	๐.๐	๓๑.๕	๑๗.๗	๐.๐	๔.๓๑	๑๘.๒	๑.๑	๖๒.๔	๑๘.๒	๐.๐	๓.๙
๕.๗ มีการแยกห้องน้ำ ระหว่างชาย และ หญิงอย่างชัดเจน	๕๐.๘	๐.๐	๔๙.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๓๙	๑๘.๒	๑.๑	๘๐.๑	๐.๖	๐.๐	๔.๑๗
๕.๘ ห้องสุขาอยู่ใน สภาพดี มีกระดาษชำระ มีถังขยะ และมีการทำ	๕๐.๘	๐.๐	๓๑.๕	๑๗.๗	๐.๐	๔.๓๑	๑๗.๗	๑.๑	๖๓.๐	๑๘.๒	๐.๐	๓.๘๖

การดำเนินงานตาม มาตรฐาน ด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	เฉลี่ย	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	เฉลี่ย
ความสะอาดตามเวลา ที่กำหนด												
๕.๙ บริเวณหน้าห้อง สุขามีอ่างล้างมือชนิด ไม่ใช่มือสัมผัส และมี สบู่เหลว	๕๐.๘	๓๐.๙	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๒๕	๑๗.๗	๖๓.๐	๑๘.๘	๐.๖	๐.๐	๓.๙

จากตารางที่ ๙ สามารถอธิบายแต่ละด้านได้ ดังนี้

ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา

ด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังในประเด็น เป็นอาคารถาวร มีหลังคากันแดด กันฝน และพื้นทำจากวัสดุแข็งแรง ไม่ลื่น ทำความสะอาดได้ง่าย มากที่สุด (ร้อยละ ๕๐.๘๐) รองลงมาคือ มีการแบ่งสัดส่วนบริเวณคัดแยกจัดเก็บหรือจำหน่ายอย่างถูกสุขลักษณะ และมีการติดตั้งหลอดไฟทุกระยะ ๓ เมตร เพื่อความสว่างในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ ๕๐.๓๐) และมีอ่างล้างมือพร้อมก๊อกน้ำที่ไม่ใช่มือสัมผัส สบู่เหลว และผ้าเช็ดมือ มีสถานที่เก็บขยะและของเสียแยกเป็นสัดส่วนจากการปฏิบัติงานและมีระบบควบคุม ป้องกัน กำจัดแมลง หนู และสัตว์อื่นๆ และมีการตรวจสอบเสมอ (ร้อยละ ๔๙.๗๐)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับปานกลาง ในประเด็น มีอ่างล้างมือพร้อมก๊อกน้ำที่ไม่ใช่มือสัมผัส สบู่เหลว และผ้าเช็ดมือ (ร้อยละ ๖๔.๖) รองลงมา คือ มีการแบ่ง สัดส่วนบริเวณคัดแยกจัดเก็บหรือจำหน่ายอย่างถูกสุขลักษณะ (ร้อยละ ๖๓.๐) และมีการระบายน้ำเสีย ที่ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อน (ร้อยละ ๖๒.๔)

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นมีที่เก็บวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อการนำมาใช้งานและปลอดภัย (ร้อยละ ๕๐.๘) รองลงมา คือ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ใช้ไม่ดูดซับน้ำ และไม่เปื้อนสนิม และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ ทำความสะอาดได้ง่าย (ร้อยละ ๕๐.๓) และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้อยู่ในสภาพดี และสะอาด และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ มีผิวเรียบ และ ออกแบบเหมาะกับการใช้งาน (ร้อยละ ๔๙.๗)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับปานกลาง ในประเด็น ที่เก็บวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อการนำมาใช้งานและปลอดภัย (ร้อยละ ๘๑.๒) รองลงมา คือ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ ทำความสะอาดได้ง่าย (ร้อยละ ๘๐.๗) และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้อยู่ในสภาพดี และสะอาด (ร้อยละ ๕๐.๓)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่มีสุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่มีแผลเปิด และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกสุขลักษณะ (ร้อยละ ๕๐.๘๐) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การสะพานปลาอย่างเคร่งครัด (ร้อยละ ๕๐.๓๐)

และเจ้าหน้าที่ล้างมือทั้งก่อน และหลังการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดสวมถุงมือที่สภาพดีพร้อมใช้งาน ขณะปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ไม่รับประทานอาหารและเครื่องดื่มขณะปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ไม่สูบบุหรี่ขณะปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ไม่ถ่มน้ำลายน้ำหมากขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ ๔๙.๗)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับปานกลาง ในประเด็น เจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ไม่สูบบุหรี่ขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ ๘๐.๗) รองลงมาในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องลักษณะ (ร้อยละ ๘๐.๑๐) และเจ้าหน้าที่มีสุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่มีแผลเปิด (ร้อยละ ๗๙.๖)

ด้านบริการการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีการตรวจสอบ คุณภาพสัตว์น้ำก่อนจำหน่าย และจัดบันทึกไว้ (ร้อยละ ๘๑.๒๐) รองลงมา คือ มีการแยกที่มาของสัตว์น้ำ และบันทึกรายละเอียด มีการป้องกันการปนเปื้อนจุลินทรีย์ และสารเคมีต่าง ๆ และขนถ่ายและคัดแยกสัตว์น้ำ อย่างถูกต้องลักษณะ (ร้อยละ ๕๐.๓๐) และมีการเก็บรักษาสัตว์น้ำสดที่อุณหภูมิใกล้เคียง ๐ องศาเซลเซียส และมีการเก็บรักษาสัตว์น้ำแช่เยือกแข็งที่อุณหภูมิใกล้เคียง ๑๘ องศาเซลเซียส (ร้อยละ ๔๙.๗)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีการป้องกันการปนเปื้อน จุลินทรีย์ และสารเคมีต่าง ๆ (ร้อยละ ๖๓.๕) รองลงมา คือ มีการเก็บรักษาสัตว์น้ำแช่เยือกแข็งที่อุณหภูมิ ใกล้เคียง ๑๘ องศาเซลเซียส และการขนถ่ายและคัดแยกสัตว์น้ำอย่างถูกต้องลักษณะ (ร้อยละ ๖๒.๔๐) และ มีการตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำก่อนจำหน่าย และจัดบันทึกไว้ (ร้อยละ ๔๙.๗๐)

ด้านสาธารณูปโภค

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น ระบบท่อน้ำต้องมีการป้องกันการปนเปื้อน น้ำแข็งที่ใช้ต้องผลิตจากน้ำที่มีความสะอาด ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอกับคนงาน และแยกเป็นสัดส่วนจากบริเวณปฏิบัติงาน มีการแยกห้องน้ำระหว่างชายและหญิงอย่างชัดเจน ห้องสุขา อยู่ในสภาพดี มีกระดาษชำระ มีถังขยะ และมีการทำความสะอาดตามเวลาที่กำหนด และบริเวณหน้าห้องสุขา มีอ่างล้างมือชนิดไม่ใช้มือสัมผัส และมีสบู่เหลว (ร้อยละ ๕๐.๘) รองลงมาคือ มีน้ำสะอาดที่ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อการใช้งาน ถึงเก็บน้ำปิดมิดชิด ทำความสะอาดง่าย และการผลิต การเก็บ การขนถ่ายน้ำแข็ง ต้องไม่มีการปนเปื้อน (ร้อยละ ๕๐.๓๐)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับปานกลาง ในประเด็น มีการแยกห้องน้ำระหว่างชายและหญิงอย่างชัดเจน (ร้อยละ ๘๐.๑๐) รองลงมาในระดับมาก คือ น้ำแข็ง ที่ใช้ต้องผลิตจากน้ำที่มีความสะอาด บริเวณหน้าห้องสุขามีอ่างล้างมือชนิดไม่ใช้มือสัมผัส และมีสบู่เหลว และ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี มีกระดาษชำระ มีถังขยะ และมีการทำความสะอาดตามเวลาที่กำหนด (ร้อยละ ๖๓.๐๐) และ ระบบท่อน้ำต้องมีการป้องกันการปนเปื้อน การผลิต การเก็บ การขนถ่ายน้ำแข็ง ต้องไม่มีการปนเปื้อน ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอกับคนงานและแยกเป็นสัดส่วนจากบริเวณปฏิบัติงาน (ร้อยละ ๖๒.๔)

๑.๔ ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการทั้ง ๕ ประเด็น ได้แก่ ความน่าเชื่อถือในคุณภาพของการบริการ ด้านความมั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย ด้านความใส่ใจ และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ด้านความรับผิดชอบในการสนองตอบต่อการบริการที่รวดเร็ว และทันกาลเมื่อเกิดวิกฤตฉุกเฉิน พบรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	เฉลี่ย	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	เฉลี่ย
๑. ความน่าเชื่อถือในคุณภาพของการบริการ												
๑.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน	๕๐.๓	๔๙.๒	๐.๖	๐	๐	๔.๔๑	๑๗.๗	๘๑.๒	๑.๑	๐.๐	๐.๐	๔.๐๕
๑.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย	๕๐.๓	๓๑.๕	๑๘.๒	๐	๐	๔.๓๑	๑๗.๗	๖๓.๕	๑๘.๘	๐.๐	๐.๐	๓.๙๙
๑.๓ มีการใช้เครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่มีความเที่ยงตรงในการให้บริการ	๔๙.๗	๓๑.๕	๑๘.๘	๐.๐	๐.๐	๔.๒	๑๗.๗	๓๒.๐	๕๐.๓	๐.๐	๐.๐	๓.๘๕
๑.๔ ผลผลิตสัตว์น้ำมีคุณภาพ มาตรฐาน	๘๑.๒	๐.๖	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๓๕	๗๙.๖	๑.๑	๑๙.๓	๐.๐	๐.๐	๔.๐๙
๑.๕ มีการให้บริการตรงตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้	๕๐.๓	๓๑.๕	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๔๔	๑๗.๗	๖๓.๐	๑๙.๓	๐.๐	๐.๐	๔.๑๒
๒. ด้านความมั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่												
๒.๑ เจ้าหน้าที่/คนงาน ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	๕๐.๘	๓๐.๙	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๔๘	๑๘.๘	๖๑.๙	๑๙.๓	๐.๐	๐.๐	๔.๒๑
๒.๒ เจ้าหน้าที่และคนงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใส	๕๐.๘	๓๐.๙	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๔๕	๑๘.๘	๖๒.๔	๑๘.๘	๐.๐	๐.๐	๔.๒๕
๒.๓ เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างเหมาะสมปฏิบัติ	๕๐.๘	๓๐.๙	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๔๙	๑๘.๒	๖๓.๐	๑๘.๘	๐.๐	๐.๐	๔.๒๔

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	เฉลี่ย	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	เฉลี่ย
ตามระเบียบอย่างครบถ้วน เป็นธรรมเสมอภาค												
๒.๔ เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างเหมา มีความรู้ความเข้าใจในบริการ และสามารถสื่อสารแก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี	๕๐.๘	๓๐.๙	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๔๘	๑๘.๒	๖๓.๐	๑๘.๘	๐.๐	๐.๐	๔.๒๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย												
๓.๑ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอกับความต้องการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้ นั่ง เป็นต้น	๕๐.๘	๐.๐	๔๙.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๓๓	๑๗.๗	๑.๑	๔๙.๗	๐.๖	๓๐.๙	๓.๙๔
๓.๒ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	๑๙.๓	๔๙.๒	๐.๖	๐.๐	๓๐.๙	๔.๓๑	๑๗.๗	๕๐.๓	๓๒.๐	๐.๐	๐.๐	๓.๙๙
๔. ด้านความใส่ใจ และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ												
๔.๑ เจ้าหน้าที่/คนงาน มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ	๕๐.๘	๔๘.๖	๐.๖	๐.๐	๐.๐	๔.๔๔	๑๘.๘	๔๙.๒	๓๒.๐	๐.๐	๐.๐	๔.๒๒
๔.๒ มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	๕๐.๘	๔๘.๖	๐.๖	๐.๐	๐.๐	๔.๔	๑๙.๓	๔๙.๒	๐.๖	๓๐.๙	๐.๐	๔.๒๔
๔.๓ การมีส่วนร่วมในการแก้ไข/พัฒนาสะพานปลาและทำเทียบเรือประมง	๕๐.๘	๓๐.๙	๑๘.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๓๘	๑๘.๘	๓๑.๕	๔๙.๗	๐.๐	๐.๐	๔.๑๒
๕. ด้านความรับผิดชอบในการสนองตอบต่อการบริการที่รวดเร็ว และทันกาลเมื่อเกิดวิกฤติฉุกเฉิน												
๕.๑ เจ้าหน้าที่/คนงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด	๕๐.๘	๐.๐	๔๙.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๔๔	๑๘.๘	๓๑.๕	๔๙.๗	๐.๐	๐.๐	๔.๑๓
๕.๒ เมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา ๑ ชั่วโมง	๕๐.๘	๐.๐	๔๙.๒	๐.๐	๐.๐	๔.๓๘	๑๘.๘	๓๑.๕	๔๙.๗	๐.๐	๐.๐	๔.๐๘

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังและความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

ความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นผลผลิตสัตว์น้ำมีคุณภาพ มาตรฐาน (ร้อยละ ๘๑.๒๐) รองลงมา คือ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย และมีการให้บริการตรงตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ (ร้อยละ ๕๐.๓) และมีการใช้เครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิตอลที่มีความเที่ยงตรงในการให้บริการ (ร้อยละ ๔๙.๗)

สำหรับด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในระดับมาก สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน (ร้อยละ ๘๑.๒) รองลงมา คือ ผลผลิตสัตว์น้ำมีคุณภาพ มาตรฐาน (ร้อยละ ๗๙.๖) และมีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย (ร้อยละ ๖๓.๕)

ด้านความมั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีความคาดหวังมากที่สุดในทุกประเด็นเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่/คนงาน ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เจ้าหน้าที่และคนงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างเหมาะสมปฏิบัติตามระเบียบอย่างครบถ้วน เป็นธรรม เสมอภาค และเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างมีความรู้ความเข้าใจในบริการ และสามารถสื่อสารแก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี (ร้อยละ ๕๐.๘๐)

สำหรับด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากในประเด็น เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างเหมาะสมปฏิบัติตามระเบียบอย่างครบถ้วน เป็นธรรม เสมอภาค และเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างมีความรู้ความเข้าใจในบริการ และสามารถสื่อสารแก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี (ร้อยละ ๖๓.๐๐) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่และคนงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส (ร้อยละ ๖๒.๔๐) และเจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร (ร้อยละ ๖๑.๙)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอกับความต้องการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่ง เป็นต้น (ร้อยละ ๕๐.๘๐) รองลงมา คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ร้อยละ ๔๙.๒)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากในประเด็น มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ร้อยละ ๕๐.๓๐) รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอกับความต้องการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่ง เป็นต้น (ร้อยละ ๔๙.๗)

ด้านความใส่ใจ และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในทุกประเด็นเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่/คนงาน มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น และการมีส่วนร่วมในการแก้ไข/พัฒนาสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง (ร้อยละ ๕๐.๘)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในระดับปานกลาง ในประเด็น การมีส่วนร่วมในการแก้ไข/พัฒนาสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง (ร้อยละ ๔๙.๗) รองลงมา

คือ เจ้าหน้าที่/คนงาน มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ และมีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น (ร้อยละ ๔๙.๒๐)

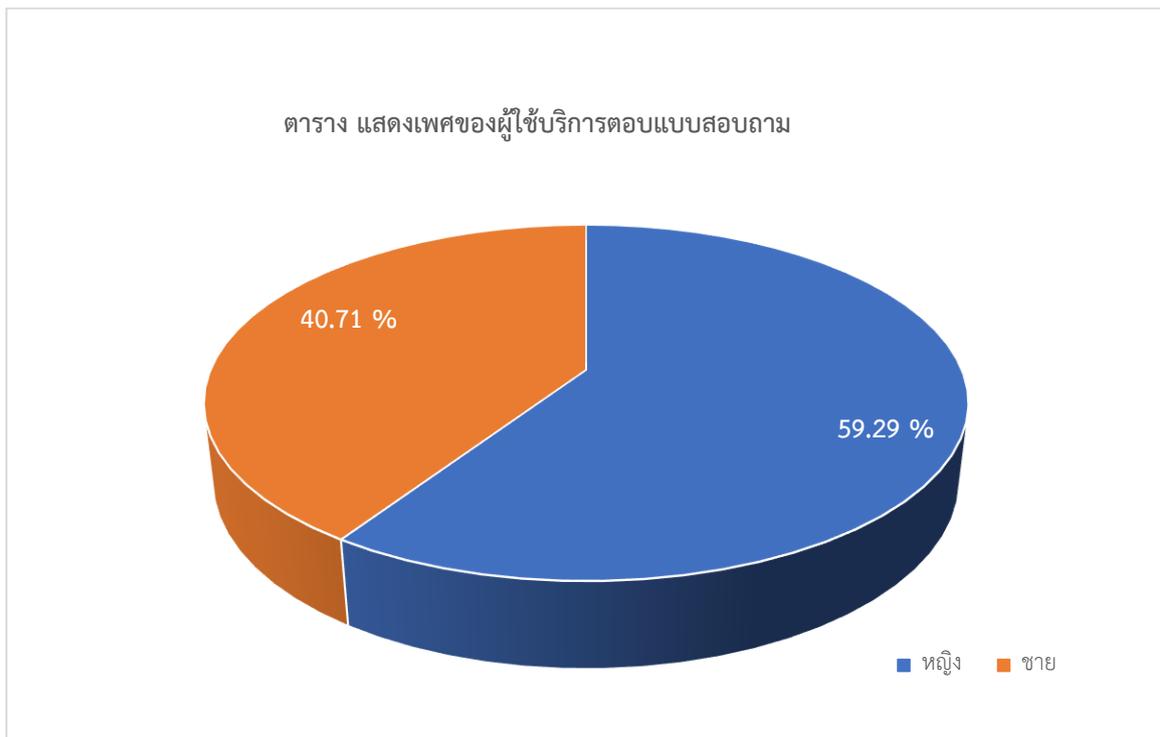
ด้านความรับผิดชอบในการสนองตอบต่อการบริการที่รวดเร็ว และทันกาลเมื่อเกิดวิกฤติฉุกเฉิน
ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในทุกประเด็นเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด และเมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา ๑ ชั่วโมง (ร้อยละ ๕๐.๘๐)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในระดับปานกลาง ในประเด็น เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด และเมื่อเกิดปัญหาจากการบริการ ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา ๑ ชั่วโมง (ร้อยละ ๔๙.๗)

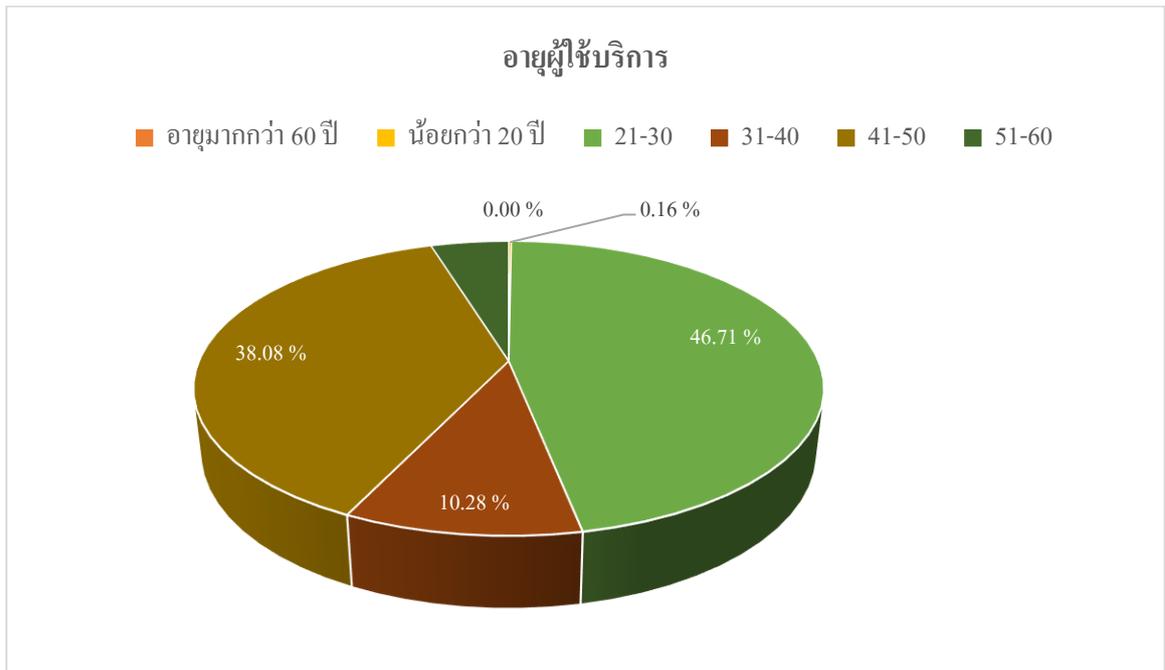
๒. ผลการศึกษาในส่วนของผู้ใช้บริการ

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

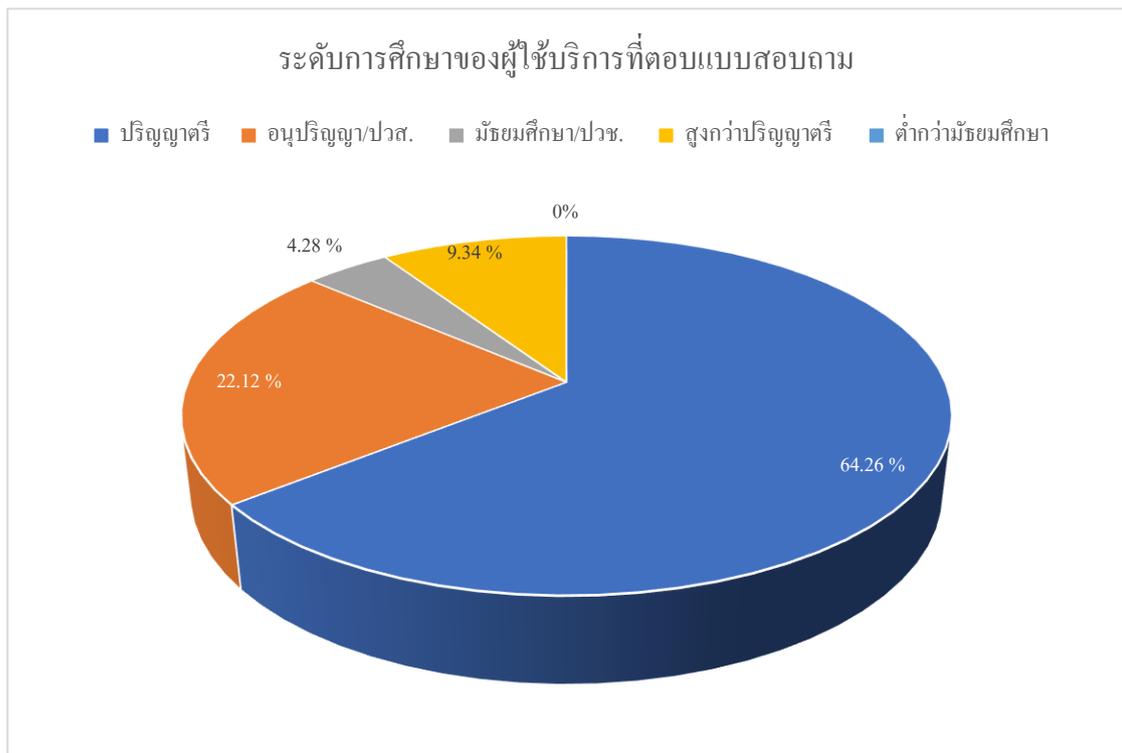
ตัวแทนที่เป็นผู้ใช้บริการประกอบด้วยเพศชายและหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ เพศหญิง จำนวน ๗๒๑ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๙ และเพศชายจำนวน ๕๙๕ คน หรือร้อยละ ๔๐.๗๑ (ภาพที่ ๑๐) ด้านอายุนั้นพบว่าตัวแทนส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๕๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๑ รองลงมาคือ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๔๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๘ ถัดมา ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๐.๒๘ ถัดมาคืออายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๗ ลำดับต่อมาคือน้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๖ ลำดับสุดท้ายคืออายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ (ภาพที่ ๑๑) ด้านระดับการศึกษาพบว่าตัวแทนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๗๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๖ รองลง คือ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๒๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๒ ถัดมา สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๔ ลำดับต่อมา คือ มัธยม/ปวช. คิดเป็นจำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๘ ลำดับสุดท้ายคือ ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐ (ภาพที่ ๑๒)



ภาพที่ ๑๐ เพศของผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ ๑๑ อายุของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ ๑๒ ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม

๒.๒ บทบาทและหน้าที่ขององค์การสะพานปลา

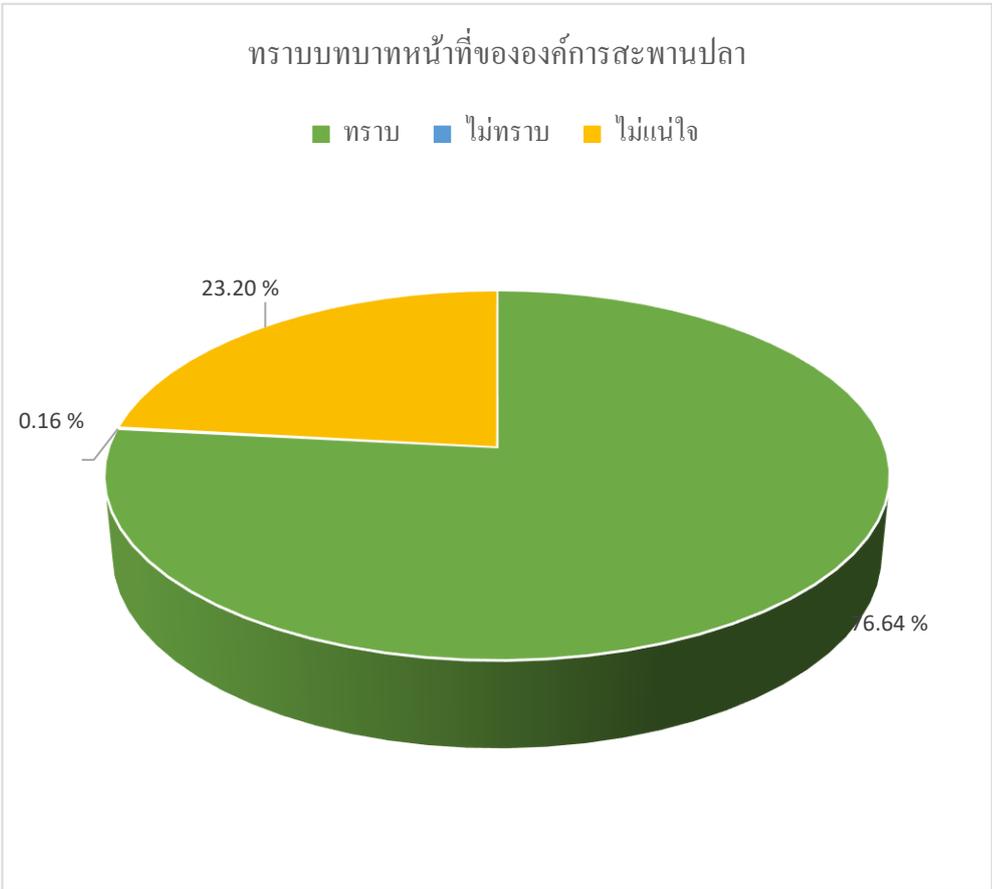
ด้านการรับรู้บทบาทขององค์การสะพานปลา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๔.๙๕ ทราบว่า องค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ ๗๖.๖๔ ทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา เมื่อพิจารณาเป็นรายบทบาท พบว่า บทบาทด้านการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจประมง เป็นข้อที่มีผู้ตอบมากที่สุด คือ ๘๐๒ คน รองลงมา บทบาทด้านการส่งเสริมการประมง มีจำนวนผู้ตอบ ๖๕๐ คน ขณะที่บทบาทด้านการทำหน้าที่การเป็นตลาดกลางมีผู้ตอบ ๖๒๗ คน และบทบาทการเป็นท่าเทียบเรือประมงมีจำนวนผู้ตอบ ๒๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๙, ๒๗.๔, ๒๖.๕ และ ๑๒.๒ ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการร้อยละ ๙๒.๐๕ หรือคิดเป็นจำนวน ๑๑๑๙ คน ทราบว่า องค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย

ตารางที่ ๑๑ แสดงการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ขององค์การสะพานปลา

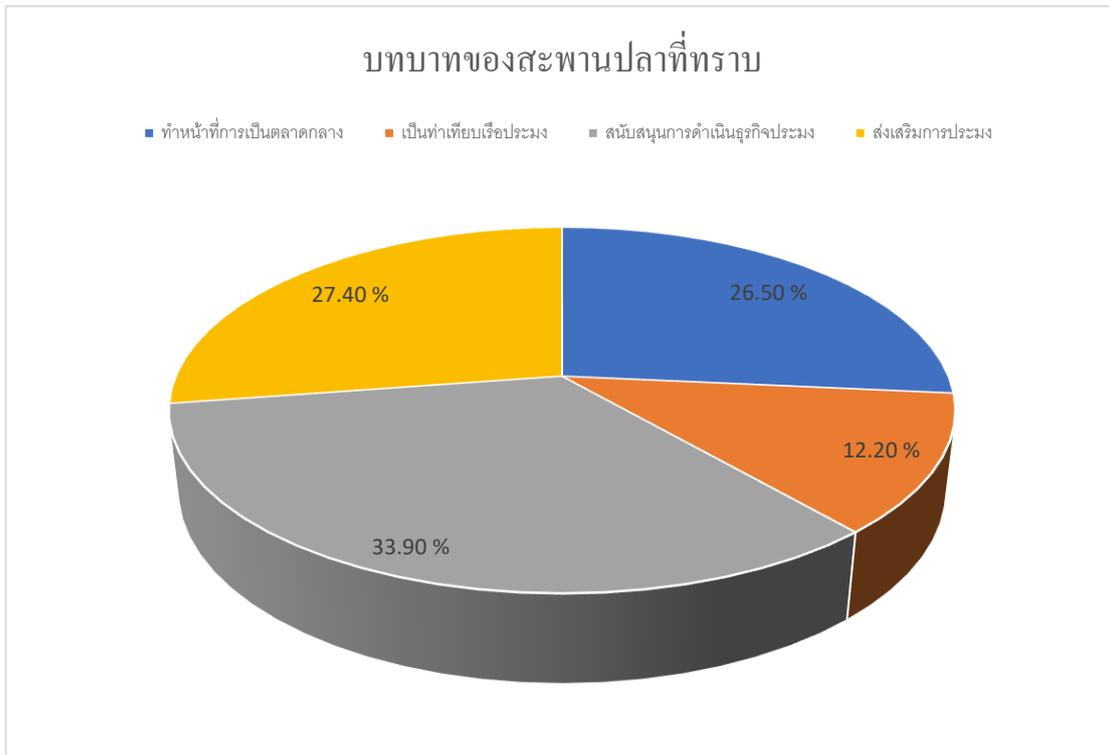
หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ทราบว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ (n=๑,๒๑๖)		
- ทราบ	๑๐๓๓	๘๔.๙๕
- ไม่ทราบ	๕๖	๔.๖๑
- ไม่แน่ใจ	๑๒๗	๑๐.๔๔
๒. ทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา (n=๑,๒๑๖)		
- ทราบ	๙๓๒	๗๖.๖๔
- ไม่ทราบ	๒	๐.๑๖
- ไม่แน่ใจ	๒๘๒	๒๓.๒
๒.๑ บทบาทของสะพานปลาที่ทราบ (n=๑,๒๑๖)		
- ทำหน้าที่การเป็นตลาดกลาง	๖๒๗	๒๖.๕
- เป็นท่าเทียบเรือประมง	๒๘๙	๑๒.๒
- สนับสนุนการดำเนินธุรกิจประมง	๘๐๒	๓๓.๙
- ส่งเสริมการประมง	๖๕๐	๒๗.๔
๓. ทราบว่าองค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย (n=๑,๒๑๖)		
- ทราบ	๑๑๑๙	๙๒.๐๕
- ไม่ทราบ	๓	๐.๒๕
- ไม่แน่ใจ	๙๔	๗.๗๓



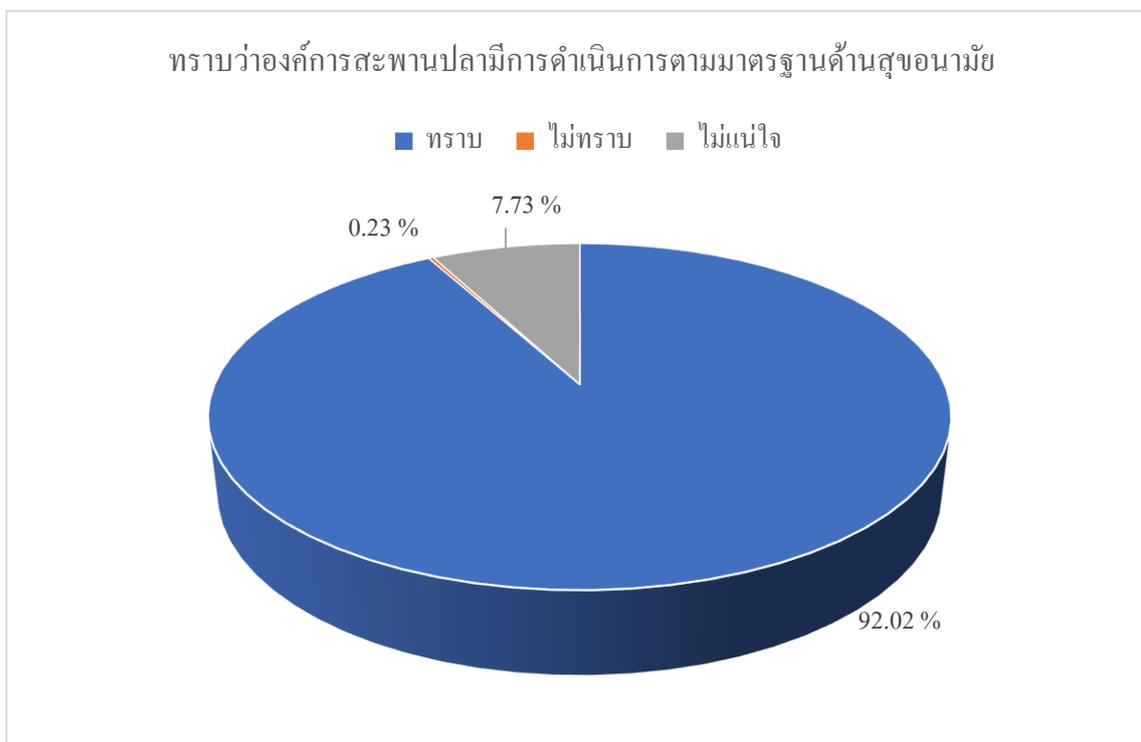
ภาพที่ ๑๓ การรับรู้ว่างค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ ๑๔ การรับรู้บทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา



ภาพที่ ๑๕ บทบาทขององค์การสะพานปลาที่ผู้ใช้บริการรับทราบ



ภาพที่ ๑๖ การรับทราบว่าองค์การสะพานปลามีการดำเนินการตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย
ของผู้ใช้บริการ

๒.๓ ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของท่าเทียบเรือประมง สะพานปลา กิจกรรมแพปลา หรือตลาดกลางซื้อขายสัตว์น้ำ

ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง ๕ ประเด็น ได้แก่ ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา ด้านบริการการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ ด้านสาธารณสุขปกศ พบรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของท่าเทียบเรือประมง สะพานปลา กิจกรรมแพปลา หรือตลาดกลางซื้อขายสัตว์น้ำเป็นรายประเด็น

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	เฉลี่ย	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	เฉลี่ย
๑. ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา												
๑.๑ เป็นอาคารถาวร มีหลังคากันแดดกันฝน	๕๗.๙	๓๗.๗	๓.๗	๐.๗	๐.๑	๔.๕๒	๕๒.๒	๓๑.๗	๗.๕	๘.๓	๐.๓	๔.๒๗
๑.๒ มีการแบ่งสัดส่วนบริเวณคัดแยกจัดเก็บหรือจำหน่ายอย่างถูกสุขลักษณะ	๖๓.๙	๓๒.๒	๓.๗	๐.๑	๐.๑	๔.๕๙	๔๗.๕	๓๙.๕	๔.๘	๗.๖	๐.๖	๔.๒๕
๑.๓ พื้นทำจากวัสดุแข็งแรง ไม่ลื่น ทำความสะอาดได้ง่าย	๕๑.๘	๔๓.๖	๓.๖	๐.๘	๐.๒	๔.๔๖	๓๙.๖	๔๓.๙	๗.๐	๘.๖	๐.๙	๔.๑๒
๑.๔ มีที่เก็บหรือกำจัดขยะแยกเป็นสัดส่วน ถูกลักษณะ	๕๒.๙	๔๒.๙	๓.๗	๐.๔	๐.๑	๔.๔๘	๔๗.๕	๓๕.๗	๗.๙	๘.๔	๐.๖	๔.๒๑
๑.๕ มีอ่างล้างมือพร้อมก๊อมน้ำที่ไม่ใช้มือสัมผัส สบู่เหลว และผ้าเช็ดมือ	๕๙.๐	๒๖.๔	๑๒.๕	๑.๙	๐.๒	๔.๔๒	๔๗.๒	๒๑.๒	๒๑.๕	๙.๒	๐.๘	๔.๐๔
๑.๖ มีการระบายน้ำเสียที่ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อน	๕๑.๓	๔๓.๖	๔.๐	๐.๙	๐.๒	๔.๔๔	๓๙.๑	๓๕.๗	๑๕.๕	๙.๐	๐.๗	๔.๐๓
๑.๗ มีการติดตั้งหลอดไฟทุกระยะ ๓ เมตร เพื่อความสว่างในการปฏิบัติงาน	๕๑.๑	๔๕.๗	๓.๐	๐.๒	๐.๑	๔.๔๗	๓๙.๑	๔๔.๙	๔.๓	๑๑.๑	๐.๖	๔.๑๑
๑.๘ มีสถานที่เก็บขยะและของเสียแยกเป็นสัดส่วนจากการปฏิบัติงาน	๕๐.๕	๔๕.๗	๓.๒	๐.๕	๐.๑	๔.๔๖	๓๘.๘	๔๐.๕	๑๒.๐	๘.๑	๐.๖	๔.๐๙
๑.๙ มีการขนถ่ายขยะและของเสียออกไป	๔๔.๙	๕๒.๑	๒.๕	๐.๔	๐.๑	๔.๔๑	๓๙.๐	๓๘.๙	๑๔.๑	๗.๗	๐.๓	๔.๐๘

การดำเนินงานตาม มาตรฐาน ด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	เฉลี่ย	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	เฉลี่ย
จากบริเวณปฏิบัติงาน ทุกวันและไม่เกิดการ ปนเปื้อนในสัตว์น้ำ												
๑.๑๐ มีระบบควบคุม ป้องกัน กำจัดแมลง หนู และสัตว์อื่นๆ และมี การตรวจสอบเสมอ	๔๓.๕	๔๔.๖	๑๑.๒	๐.๗	๐.๑	๔.๓๑	๓๘.๔	๓๑.๕	๑๗.๔	๑๑.๘	๐.๙	๓.๙๕
๒. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ												
๒.๑ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ อยู่ใน สภาพดี และสะอาด	๕๐.๔	๔๕.๔	๓.๙	๐.๒	๐.๑	๔.๔๖	๓๗.๙	๔๔.๙	๘.๘	๘.๒	๐.๒	๔.๑๒
๒.๒ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ มีผิว เรียบและออกแบบ เหมาะกับการใช้งาน	๕๐.๕	๔๕.๓	๓.๐	๑.๑	๐.๑	๔.๔๕	๓๘.๕	๔๐.๔	๑๒.๒	๘.๗	๐.๒	๔.๐๘
๒.๓ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ไม่ดูด ซับน้ำ และไม่เปื้อนสนิม	๕๐.๑	๔๕.๖	๒.๗	๑.๒	๐.๓	๔.๔๔	๓๗.๘	๔๐.๑	๘.๙	๑๒.๗	๐.๕	๔.๐๒
๒.๔ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ ทำ ความสะอาดได้ง่าย	๕๑.๖	๔๔.๐	๓.๙	๐.๓	๐.๑	๔.๔๗	๓๙.๑	๔๑.๐	๑๑.๔	๘.๓	๐.๒	๔.๑
๒.๕ มีที่เก็บวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อ การนำมาใช้งานและ ปลอดภัย	๕๑.๒	๔๑.๙	๖.๗	๐.๒	๐.๑	๔.๔๔	๓๙.๓	๔๑.๓	๑๐.๙	๘.๒	๐.๒	๔.๑๑
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา												
๓.๑ เจ้าหน้าที่ที่มี สุขภาพดี ไม่เป็น โรคติดต่อร้ายแรง ไม่ มีแผลเปิด	๕๔.๖	๔๓.๘	๑.๔	๐.๑	๐.๑	๔.๕๓	๔๗.๐	๔๓.๓	๒.๔	๗.๒	๐.๒	๔.๓
๓.๒ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ในการปฏิบัติงานอย่าง ถูกสุขลักษณะ	๕๓.๖	๔๔.๗	๑.๖	๐.๐	๐.๑	๔.๕๒	๕๓.๓	๓๖.๘	๒.๑	๗.๖	๐.๒	๔.๓๕
๓.๓ เจ้าหน้าที่ล้าง มือทั้งก่อน และหลัง การปฏิบัติงาน	๕๙.๗	๓๘.๑	๒.๑	๐.๐	๐.๑	๔.๕๗	๕๒.๑	๓๓.๑	๓.๓	๑๑.๑	๐.๕	๔.๒๕
๓.๔ เจ้าหน้าที่แต่ง กายสะอาด สวมถุง มือที่สภาพดีพร้อม ใช้งานขณะปฏิบัติงาน	๕๙.๘	๓๗.๑	๒.๑	๑.๐	๐.๑	๔.๕๖	๕๒.๔	๓๒.๒	๖.๑	๘.๘	๐.๕	๔.๒๗

การดำเนินงานตาม มาตรฐาน ด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	เฉลี่ย	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	เฉลี่ย
๓.๕ เจ้าหน้าที่ไม่ รับประทานอาหาร และเครื่องดื่มขณะ ปฏิบัติงาน	๕๙.๗	๓๗.๖	๒.๒	๐.๔	๐.๑	๔.๕๖	๕๖.๘	๓๒.๐	๒.๗	๘.๑	๐.๓	๔.๓๗
๓.๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ตามกฎระเบียบของ องค์การสะพานปลา อย่างเคร่งครัด	๖๐.๗	๓๘.๕	๐.๗	๐.๑	๐.๑	๔.๖	๕๒.๗	๓๔.๕	๔.๔	๗.๙	๐.๕	๔.๓๑
๓.๗ เจ้าหน้าที่ไม่สูบบุหรี่ขณะปฏิบัติงาน	๖๐.๕	๓๔.๒	๕.๑	๐.๑	๐.๑	๔.๕๕	๔๗.๔	๓๔.๐	๙.๙	๘.๒	๐.๖	๔.๑๙
๓.๘ เจ้าหน้าที่ไม่ถ่ม น้ำลาย น้ำหมากขณะ ปฏิบัติงาน	๖๐.๐	๓๘.๓	๑.๕	๐.๑	๐.๑	๔.๕๘	๖๓.๑	๒๖.๖	๒.๑	๗.๖	๐.๖	๔.๔๔
๔. ด้านบริการการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ												
๔.๑ มีการตรวจสอบ คุณภาพสัตว์น้ำก่อน จำหน่าย และจด บันทึกไว้	๕๔.๐	๔๔.๕	๑.๔	๐.๐	๐.๑๐	๔.๕๒	๔๑.๑	๔๗.๘	๓.๐	๗.๖	๐.๕	๔.๒๑
๔.๒ มีการเก็บรักษา สัตว์น้ำสดที่อุณหภูมิ ใกล้เคียง ๐ องศา เซลเซียส	๕๒.๑	๓๕.๙	๑๒.๐	๐.๐	๐.๑	๔.๔	๓๙.๖	๔๒.๑	๙.๔	๘.๔	๐.๖	๔.๑๒
๔.๓ มีการเก็บรักษา สัตว์น้ำแช่เยือกแข็ง ที่อุณหภูมิใกล้เคียง ๑๘ องศาเซลเซียส	๕๑.๓	๔๖.๒	๒.๓	๐.๑	๐.๑	๔.๔๙	๓๙.๑	๔๔.๑	๘.๗	๗.๙	๐.๒	๔.๑๔
๔.๔ มีการแยกที่มา ของสัตว์น้ำ และ บันทึกรายละเอียด	๕๒.๑	๔๕.๕	๒.๓	๐.๑	๐.๑	๔.๔๙	๔๒.๙	๔๕.๖	๓.๑	๘.๑	๐.๒	๔.๒๓
๔.๕ มีการป้องกัน การปนเปื้อนจุลินทรีย์ และสารเคมีต่าง ๆ	๕๒.๔	๔๕.๔	๒.๑	๐.๐	๐.๑	๔.๕	๔๐.๑	๔๘.๓	๓.๓	๗.๘	๐.๕	๔.๒
๔.๖ ขนถ่ายและคัด แยกสัตว์น้ำอย่างถูก สุขลักษณะ ไม่ทำให้ เสียหายและปนเปื้อน	๕๒.๕	๔๕.๑	๒.๒	๐.๐	๐.๑	๔.๕	๓๙.๙	๔๓.๗	๘.๓	๘.๐	๐.๒	๔.๑๕
๕. ด้านสาธารณูปโภค												
๕.๑ มีน้ำสะอาดที่ได้ มาตรฐานและเพียงพอ ต่อการใช้งาน	๕๙.๕	๓๔.๘	๕.๔	๐.๒	๐.๑	๔.๕๔	๔๙.๙	๓๖.๒	๕.๗	๘.๑	๐.๒	๔.๒๘

การดำเนินงานตาม มาตรฐาน ด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	เฉลี่ย	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)	เฉลี่ย
๕.๒ ถึงเก็บน้ำปัสสาวะ ทำความสะอาดง่าย	๕๙.๐	๓๕.๔	๕.๑	๐.๓	๐.๑	๔.๕๓	๔๙.๘	๓๑.๓	๑๐.๕	๘.๑	๐.๒	๔.๒๓
๕.๓ ระบบท่อน้ำต้องมีการ ป้องกันการปนเปื้อน	๕๑.๖	๔๕.๖	๑.๙	๐.๙	๐.๑	๔.๔๘	๓๙.๐	๔๙.๐	๒.๘	๘.๕	๐.๗	๔.๑๗
๕.๔ น้ำแข็งที่ใช้ต้อง ผลิตจากน้ำที่มีความ สะอาด	๕๒.๐	๔๕.๐	๒.๑	๐.๘	๐.๒	๔.๔๘	๓๙.๒	๔๗.๙	๓.๕	๙.๑	๐.๒	๔.๑๗
๕.๕ การผลิต การเก็บ การขนถ่ายน้ำแข็ง ต้องไม่มีการปนเปื้อน	๕๙.๕	๓๗.๓	๓.๐	๐.๐	๐.๒	๔.๕๖	๔๕.๘	๔๑.๖	๔.๕	๗.๙	๐.๒	๔.๒๕
๕.๖ ห้องสุขามีจำนวน เพียงพอกับคนงาน และแยกเป็นสัดส่วน จากบริเวณปฏิบัติงาน	๕๙.๒	๓๕.๓	๔.๓	๑.๒	๐.๑	๔.๕๒	๔๕.๙	๓๕.๓	๙.๕	๘.๖	๐.๗	๔.๑๗
๕.๗ มีการแยกห้องน้ำ ระหว่างชายและหญิง อย่างชัดเจน	๖๓.๐	๓๑.๑	๕.๗	๐.๑	๐.๒	๔.๕๗	๕๐.๔	๓๒.๒	๙.๗	๗.๔	๐.๒	๔.๒๕
๕.๘ ห้องสุขาอยู่ใน สภาพดี มีกระดาษ ชำระ มีถังขยะ และ มีการทำความสะอาด ตามเวลาที่กำหนด	๖๑.๙	๓๒.๒	๔.๖	๑.๒	๐.๒	๔.๕๕	๔๘.๗	๓๑.๓	๑๐.๕	๘.๗	๐.๘	๔.๑๘
๕.๙ บริเวณหน้าห้อง สุขามีอ่างล้างมือชนิด ไม่ใช้มือสัมผัส และ มีสบู่เหลว	๕๒.๑	๔๔.๒	๓.๓	๐.๔	๐.๑	๔.๔๘	๓๘.๕	๔๘.๔	๔.๕	๘.๑	๐.๕	๔.๑๖

จากตาราง ๑๒ สามารถอธิบายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีการแบ่งสัดส่วนบริเวณคัดแยกจัดเก็บหรือจำหน่ายอย่างถูกสุขลักษณะ (ร้อยละ ๖๓.๙) รองลงมา คือ มีอ่างล้างมือพร้อมท่อน้ำที่ไม่ใช้มือสัมผัส สบู่เหลว และผ้าเช็ดมือ (ร้อยละ ๕๙.๐) และ เป็นอาคารถาวร มีหลังคากันแดดกันฝน (ร้อยละ ๕๗.๙)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น เป็นอาคารถาวร มีหลังคากันแดดกันฝน (ร้อยละ ๕๒.๓) รองลงมา คือ มีการแบ่งสัดส่วนบริเวณคัดแยกจัดเก็บหรือจำหน่ายอย่างถูกสุขลักษณะ และมีที่เก็บหรือกำจัดขยะแยกเป็นสัดส่วน ถูกลักษณะ (ร้อยละ ๔๗.๕) และ มีอ่างล้างมือพร้อมท่อน้ำที่ไม่ใช้มือสัมผัส สบู่เหลว และผ้าเช็ดมือ (ร้อยละ ๔๗.๒)

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ ทำความสะอาดได้ง่าย (ร้อยละ ๕๑.๖) รองลงมา คือ มีที่เก็บวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อการนำมาใช้งานและปลอดภัย (ร้อยละ ๕๑.๒) และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ มีผิวเรียบและออกแบบเหมาะกับการใช้งาน (ร้อยละ ๕๐.๕)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ อยู่ในสภาพดี และสะอาด (ร้อยละ ๔๔.๙) รองลงมา คือ มีที่เก็บวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อการนำมาใช้งานและปลอดภัย (ร้อยละ ๔๑.๓) และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ทำความสะอาดได้ง่าย (ร้อยละ ๔๑.๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การสะพานปลาอย่างเคร่งครัด (ร้อยละ ๖๐.๗) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ไม่สูบบุหรี่ขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ ๖๐.๕) และเจ้าหน้าที่ไม่ถ่มน้ำลาย น้ำหมากขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ ๖๐.๐)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่ไม่ถ่มน้ำลาย น้ำหมากขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ ๖๓.๑) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ไม่รับประทานอาหารและเครื่องดื่มขณะปฏิบัติงาน (ร้อยละ ๕๖.๘) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกสุขลักษณะ (ร้อยละ ๕๓.๓)

ด้านบริการการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีการตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำก่อนจำหน่าย และจัดบันทึกไว้ (ร้อยละ ๕๔.๐) รองลงมา คือ ขนถ่ายและคัดแยกสัตว์น้ำอย่างถูกสุขลักษณะ ไม่ทำให้เสียหายและปนเปื้อน (ร้อยละ ๕๒.๕) และมีการป้องกันการปนเปื้อนจุลินทรีย์ และสารเคมีต่าง ๆ (ร้อยละ ๕๒.๔)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีการป้องกันการปนเปื้อนจุลินทรีย์ และสารเคมีต่าง ๆ (ร้อยละ ๔๘.๓) รองลงมา คือ มีการตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำก่อนจำหน่าย และจัดบันทึกไว้ (ร้อยละ ๔๗.๘) และมีมีการแยกที่มาของสัตว์น้ำ และบันทึกรายละเอียด (ร้อยละ ๔๕.๖)

ด้านสาธารณูปโภค

ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีการแยกห้องน้ำระหว่างชายและหญิงอย่างชัดเจน (ร้อยละ ๖๓.๐) รองลงมา คือ ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี มีกระดาษชำระ มีถังขยะ และมีการทำความสะอาดตามเวลาที่กำหนด (ร้อยละ ๖๑.๙) และมีน้ำสะอาดที่ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อการใช้งาน และการผลิต การเก็บ การขนถ่ายน้ำแข็ง ต้องไม่มีการปนเปื้อน (ร้อยละ ๕๙.๕)

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น มีการแยกห้องน้ำระหว่างชายและหญิงอย่างชัดเจน (ร้อยละ ๕๐.๔) รองลงมา คือ มีน้ำสะอาดที่ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อการใช้งาน (ร้อยละ ๔๙.๙) และถังเก็บน้ำปิดมิดชิด ทำความสะอาดง่าย (ร้อยละ ๔๙.๘)

๒.๔ ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง ๕ ประเด็น ได้แก่ ความน่าเชื่อถือในคุณภาพของการบริการ ด้านความมั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย ด้านความใส่ใจ และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ด้านความรับผิดชอบในการสนองตอบต่อการบริการที่รวดเร็ว และทันกาลเมื่อเกิดวิกฤติฉุกเฉิน พบรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑๓ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	เฉลี่ย	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	เฉลี่ย
๑. ความน่าเชื่อถือในคุณภาพของการบริการ												
๑.๑ สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาดปลอดภัย ได้มาตรฐาน	๕๓.๐	๔๕.๕	๑.๔	๐.๐	๐.๑	๔.๕๑	๓๙.๖	๔๙.๔	๓.๐	๗.๗	๐.๒	๔.๒
๑.๒ มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย	๕๑.๗	๔๕.๘	๒.๓	๐.๐	๐.๒	๔.๔๙	๓๙.๓	๔๑.๘	๑๑.๐	๗.๗	๐.๒	๔.๑๒
๑.๓ มีการใช้เครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่มีความเที่ยงตรงในการให้บริการ	๕๐.๙	๓๘.๓	๑๐.๒	๐.๔	๐.๒	๔.๓๙	๓๘.๕	๓๑.๔	๒๑.๓	๗.๘	๑.๐	๓.๙๙
๑.๔ ผลผลิตสัตว์น้ำมีคุณภาพ มาตรฐาน	๕๔.๘	๔๓.๐	๒.๑	๐.๐	๐.๒	๔.๕๒	๔๕.๙	๔๒.๘	๓.๕	๗.๖	๐.๒	๔.๒๗
๑.๕ มีการให้บริการตรงตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้	๕๙.๘	๓๘.๕	๑.๖	๐.๑	๐.๑	๔.๕๘	๔๗.๑	๔๑.๗	๓.๔	๗.๒	๐.๖	๔.๒๘
๒. ด้านความมั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่												
๒.๑ เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๖๒.๓	๓๖.๐	๑.๖	๐.๐	๐.๑	๔.๖๑	๖๐.๔	๒๘.๙	๒.๘	๗.๖	๐.๒	๔.๔๒
๒.๒ เจ้าหน้าที่และคนงานให้บริการ	๖๒.๖	๓๕.๖	๑.๖	๐.๐	๐.๒	๔.๖	๕๔.๒	๓๕.๔	๒.๖	๗.๖	๐.๒	๔.๓๖

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	เฉลี่ย	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	เฉลี่ย
ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส												
๒.๓ เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างเหมาะสมปฏิบัติตามระเบียบอย่างครบถ้วน เป็นธรรมเสมอภาค	๖๒.๘	๓๕.๘	๑.๒	๐.๑	๐.๑	๔.๖๑	๖๑.๐	๒๘.๔	๒.๙	๗.๒	๐.๕	๔.๔๒
๒.๔ เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างมีความรู้ความเข้าใจในบริการ และสามารถสื่อสารแก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี	๕๓.๓	๔๕.๓	๑.๓	๐.๐	๐.๑	๔.๕๒	๕๑.๒	๓๘.๖	๒.๔	๗.๖	๐.๒	๔.๓๓
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย												
๓.๑ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ กับความต้องการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้ นั่ง เป็นต้น	๕๒.๓	๔๒.๑	๕.๕	๐.๐	๐.๑	๔.๔๗	๓๙.๑	๔๒.๔	๖.๕	๘.๑	๓.๙	๔.๐๔
๓.๒ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	๔๘.๗	๔๖.๐	๑.๗	๐.๒	๓.๕	๔.๓๖	๓๙.๖	๔๕.๗	๖.๓	๗.๗	๐.๖	๔.๑๖
๔. ด้านความใส่ใจ และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ												
๔.๑ เจ้าหน้าที่/คนงาน มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ	๕๓.๓	๔๕.๘	๐.๗	๐.๐	๐.๒	๔.๕๒	๕๑.๕	๓๕.๕	๕.๐	๗.๗	๐.๒	๔.๓
๔.๒ มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	๖๐.๐	๓๘.๗	๑.๒	๐.๐	๐.๒	๔.๕๘	๕๙.๐	๒๘.๐	๒.๐	๑๐.๙	๐.๒	๔.๓๕
๔.๓ การมีส่วนร่วมในการแก้ไข/พัฒนาสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง	๕๙.๖	๓๘.๒	๒.๐	๐.๐	๐.๒	๔.๕๗	๕๘.๑	๒๖.๘	๗.๔	๗.๕	๐.๒	๔.๓๕
๕. ด้านความรับผิดชอบต่อการสนองตอบการบริการที่รวดเร็ว และทันกาลเมื่อเกิดวิกฤติฉุกเฉิน												
๕.๑ เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนด	๕๒.๗	๔๓.๐	๔.๑	๐.๑	๐.๑	๔.๔๘	๕๐.๗	๓๔.๙	๖.๕	๗.๗	๐.๒	๔.๒๘
๕.๒ เมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือ	๖๐.๐	๓๕.๐	๔.๘	๐.๑	๐.๒	๔.๕๕	๕๗.๗	๒๘.๔	๕.๖	๗.๕	๐.๘	๔.๓๕

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	เฉลี่ย	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	เฉลี่ย
จากเจ้าหน้าที่/คนงาน ในเวลา ๑ ชั่วโมง												

จากตารางที่ ๑๓ สามารถอธิบายความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ดังนี้

ความน่าเชื่อถือในคุณภาพของการบริการ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีการให้บริการตรงตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ (ร้อยละ ๕๙.๘) รองลงมา คือ ผลผลิตสัตว์น้ำมีคุณภาพ มาตรฐาน (ร้อยละ ๕๔.๘) และสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน (ร้อยละ ๕๓.๐)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจมากในประเด็น สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่าย มีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน (ร้อยละ ๔๙.๔) รองลงมา คือ มีการให้บริการตรงตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ (ร้อยละ ๔๗.๑) และผลผลิตสัตว์น้ำมีคุณภาพ มาตรฐาน (ร้อยละ ๔๕.๙)

ด้านความมั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างเหมาะสมปฏิบัติตามระเบียบอย่างครบถ้วน เป็นธรรม เสมอภาค (ร้อยละ ๖๒.๘) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่และคนงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส (ร้อยละ ๖๒.๒) และเจ้าหน้าที่/คนงาน ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร (ร้อยละ ๖๒.๓)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างเหมาะสมปฏิบัติตามระเบียบอย่างครบถ้วน เป็นธรรม เสมอภาค (ร้อยละ ๖๑.๐) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่/คนงาน ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร (ร้อยละ ๖๐.๔) และเจ้าหน้าที่และคนงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส (ร้อยละ ๕๔.๒)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอกับความต้องการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่ง เป็นต้น (ร้อยละ ๕๒.๓) รองลงมา คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ร้อยละ ๔๘.๗)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่พึงพอใจมากในประเด็น มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ร้อยละ ๔๕.๗) รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอกับความต้องการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่ง เป็นต้น (ร้อยละ ๔๒.๔)

ด้านความใส่ใจ และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็น มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น (ร้อยละ ๖๐.๐) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการแก้ไข/พัฒนาสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง (ร้อยละ ๕๙.๖) และเจ้าหน้าที่/คนงาน มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ (ร้อยละ ๕๓.๓)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นมีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น (ร้อยละ ๕๙.๐) รองลงมา คือ มีการมีส่วนร่วมในการแก้ไข/พัฒนาสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมง (ร้อยละ ๕๘.๑) และเจ้าหน้าที่/คนงาน มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ (ร้อยละ ๕๑.๑)

ด้านความรับผิดชอบในการสนองตอบต่อการบริการที่รวดเร็ว และทันกาลเมื่อเกิดวิกฤติฉุกเฉิน
ด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา ๑ ชั่วโมง (ร้อยละ ๖๐.๐) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด (ร้อยละ ๕๒.๗)

สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแทนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในประเด็นเมื่อเกิดปัญหาจากการบริการท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา ๑ ชั่วโมง (ร้อยละ ๕๗.๗) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่กำหนด (ร้อยละ ๕๐.๗)

๓. ค่าเฉลี่ยรวมความคาดหวังและความพึงพอใจทุกด้านของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๑๔ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจทุกด้านของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ

ประเภทผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวังรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกด้าน
ผู้ประกอบการ	๔.๓๒	๔.๐๒
ผู้ให้บริการ	๔.๕๐	๔.๒๑
รวม	๔.๔๑	๔.๑๒

จากตารางที่ ๑๔ สรุปผลการศึกษาได้ว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังการใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลารวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๒ และผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการใช้บริการรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๒

สำหรับผู้ให้บริการมีความคาดหวังการใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลารวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๕๐ และมีความพึงพอใจในการใช้บริการรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๑

เมื่อพิจารณาความคาดหวังโดยรวมทุกด้านของทั้งผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ จะพบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๑ และมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านของทั้งผู้ประกอบการและผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๒

๔. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการต่อองค์การสะพานปลา

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือขององค์การสะพานปลา ยังได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการและผู้ให้บริการที่มาใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยตัวแทนผู้ประกอบการและผู้ให้บริการที่ตอบแบบสัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะดังนี้

- ควรสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ความหลากหลายเพื่อประชาสัมพันธ์สินค้าสัตว์น้ำ สินค้าแปรรูป ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- ควรพัฒนาด้านการรักษาและการปรับปรุงแหล่งขนถ่ายและซื้อขายสัตว์น้ำให้สะดวก และให้ถูกสุขอนามัยได้มาตรฐานสากล
- องค์การสะพานปลาส่งเสริมงานด้านบริการด้านต่าง ๆ ปรับปรุงให้ดีขึ้นตลอดเวลา
- ควรมีมาตรการช่วยเหลือชาวประมง เช่น การตรึงราคาหรือลด ค่าใช้จ่ายผ่านสัตว์น้ำ ค่าจอด
- สร้างความปลอดภัยในท่าสะพานปลาและท่าเทียบเรือเน้นด้านการควบคุมดูแลด้านความปลอดภัยบุคคลและทรัพย์สินให้มีปลอดภัยมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

พรทิพย์ นาเฉล้ม. (๒๕๖๕). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS. พิมพ์ครั้งที่๑. กรุงเทพฯ
องค์การสะพานปลา. (๒๕๖๓). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นจาก
https://www.fishmarket.co.th/index.php?option=com_content&view=article&id=๒๐๖&Itemid=๔๖๕, ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๕.

Taro Yamane. (๑๙๗๓) .Statistics: An Introductory Analysis.๓rdEd.New York.Harper and Row
Publications.

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการที่ใช้บริการสะพานปลา
และทำเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลา

ประเภทของผู้ใช้บริการสะพานปลา/ทำเทียบเรือประมง

ผู้ขายสินค้าสัตว์น้ำ

ผู้ซื้อสินค้าสัตว์น้ำ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน หรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 20 ปี

21 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

มัธยมศึกษา/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. วัตถุประสงค์ของการซื้อหรือการขายสัตว์น้ำของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ส่งโรงงานแปรรูปสัตว์น้ำ

ส่งร้านอาหาร

นำไปทำอาหารขาย

ขายปลีก

ขายส่ง

อื่น ๆ

.....

5. ประเภทสินค้าที่ท่านซื้อ/ขาย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปลาทะเล

ปลาน้ำจืด

ปลาหมึก

หอย

กุ้ง

ปู

อื่น ๆ

6. ท่านทราบหรือไม่ว่าองค์การสะพานปลาเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ทราบ ไม่ทราบ ไม่
แน่ใจ

7. ท่านทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลาหรือไม่ ทราบ ไม่ทราบ ไม่
แน่ใจ

หากท่านทราบบทบาทหน้าที่ขององค์การสะพานปลา กรุณาระบุบทบาทที่ทราบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บทบาทการทำหน้าที่การเป็นตลาดกลาง

บทบาทการเป็นท่าเทียบเรือประมง

บทบาทการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจประมง

บทบาทการส่งเสริมการประมง

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. ท่านทราบหรือไม่ว่าสะพานปลา/ท่าเทียบเรือประมงขององค์การสะพานปลามีการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของท่าเทียบเรือประมง สะพานปลา กิจกรรมแพปลา หรือตลาดกลางซื้อขายสัตว์น้ำ

ทราบ

ไม่ทราบ

ไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 2 : ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการสะพานปลาและท่าเทียบเรือประมงตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยของท่าเทียบเรือประมง สะพานปลา กิจกรรมแพปลา หรือตลาดกลางซื้อขายสัตว์น้ำ

คำชี้แจง : กรุณาเติมเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความหมาย : 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ด้านสถานที่/โครงสร้างของสถานประกอบการขององค์การสะพานปลา										
1.1 เป็นอาคารถาวร มีหลังคากันแดดกันฝน										
1.2 มีการแบ่งสัดส่วนบริเวณคัดแยกจัดเก็บหรือจำหน่ายอย่างถูกสุขลักษณะ										
1.3 พื้นทำจากวัสดุแข็งแรง ไม่ลื่นทำความสะอาดได้ง่าย										
1.4 มีที่เก็บหรือกำจัดขยะแยกเป็นสัดส่วน ถูกลักษณะ										
1.5 มีอ่างล้างมือพร้อมก๊อกน้ำที่ไม่ใช้มือสัมผัส สบู่เหลว และผ้าเช็ดมือ										
1.6 มีการระบายน้ำเสียที่ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อน										
1.7 มีการติดตั้งหลอดไฟทุกระยะ 3 เมตร เพื่อความสว่างในการปฏิบัติงาน										
1.8 มีสถานที่เก็บขยะและของเสียแยกเป็นสัดส่วนจากการปฏิบัติงาน										
1.9 มีการขนถ่ายขยะและของเสียออกไปจากบริเวณปฏิบัติงาน										

การดำเนินงานตามมาตรฐาน ด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ทุกวันและไม่เกิดการปนเปื้อน ในสัตว์น้ำ										
1.10 มีระบบควบคุม ป้องกัน กำจัดแมลง หนู และสัตว์ อื่นๆ และมีการตรวจสอบ เสมอ										
2. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือของสถานประกอบการ										
2.1 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ อยู่ในสภาพดี และสะอาด										
2.2 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ มีผิวเรียบและออกแบบเหมาะ กับการใช้งาน										
2.3 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ ไม่ดูดซับน้ำ และไม่เปื้อนสนิม										
2.4 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ ทำความสะอาดได้ง่าย										
2.5 มีที่เก็บวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่สะดวกต่อการ นำมาใช้งานและปลอดภัย										
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสะพานปลา										
3.1 เจ้าหน้าที่มีสุขภาพดี ไม่เป็น โรคติดต่อร้ายแรง ไม่มีแผลเปิด										
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการ ปฏิบัติงานอย่างถูกต้องลักษณะ										
3.3 เจ้าหน้าที่ล้างมือทั้งก่อน และ หลังการปฏิบัติงาน										
3.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สวมถุงมือที่สภาพดีพร้อม ใช้งานขณะปฏิบัติงาน										

การดำเนินงานตามมาตรฐาน ด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
3.5 เจ้าหน้าที่ไม่รับประทาน อาหารและเครื่องดื่มขณะ ปฏิบัติงาน										
3.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์การ สะพานปลาอย่างเคร่งครัด										
3.7 เจ้าหน้าที่ไม่สูบบุหรี่ขณะ ปฏิบัติงาน										
3.8 เจ้าหน้าที่ไม่ถ่มน้ำลาย น้ำ หมากขณะปฏิบัติงาน										
4. ด้านบริการการดูแลรักษา การขนถ่ายสัตว์น้ำ										
4.1 มีการตรวจสอบคุณภาพสัตว์ น้ำก่อนจำหน่าย และจด บันทึกไว้										
4.2 มีการเก็บรักษาสัตว์น้ำสด ที่อุณหภูมิใกล้เคียง 0 องศา เซลเซียส										
4.3 มีการเก็บรักษาสัตว์น้ำแช่ เยือกแข็งที่อุณหภูมิใกล้เคียง 18 องศาเซลเซียส										
4.4 มีการแยกที่มาของสัตว์น้ำ และบันทึกรายละเอียด										
4.5 มีการป้องกันการปนเปื้อน จุลินทรีย์ และสารเคมีต่าง ๆ										
4.6 ขนถ่ายและคัดแยกสัตว์น้ำ อย่างถูกต้องลักษณะ ไม่ทำให้ เสียหายและปนเปื้อน										
5. ด้านสาธารณูปโภค										
5.1 มีน้ำสะอาดที่ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อการใช้งาน										

การดำเนินงานตามมาตรฐาน ด้านสุขอนามัย	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
5.2 ถังเก็บน้ำปิดมิดชิด ทำความ สะอาดง่าย										
5.3 ระบบท่อน้ำต้องมีการป้องกัน การปนเปื้อน										
5.4 น้ำแข็งที่ใช้ต้องผลิตจากน้ำ ที่มีความสะอาด										
5.5 การผลิต การเก็บ การขนถ่าย น้ำแข็ง ต้องไม่มีการปนเปื้อน										
5.6 ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอกับ คนงานและแยกเป็นสัดส่วน จากบริเวณปฏิบัติงาน										
5.7 มีการแยกห้องน้ำระหว่างชาย และหญิงอย่างชัดเจน										
5.8 ห้องสุขาอยู่ในสภาพดี มี กระดาษชำระ มีถังขยะ และมี การทำความสะอาดตามเวลา ที่กำหนด										
5.9 บริเวณหน้าห้องสุขามีอ่างล้างมือ ชนิดไม่ใช้มือสัมผัส และ มีสบู่เหลว										

ส่วนที่ 3 : ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การสะพานปลา

คำชี้แจง : กรุณาเติมเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความหมาย : 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความน่าเชื่อถือในคุณภาพของการบริการ										
1.1 สัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปที่มีการนำมาจำหน่ายมีความสะอาดปลอดภัยได้มาตรฐาน										
1.2 มีการซื้อขายสัตว์น้ำ/ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำแปรรูปในราคาที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย										
1.3 มีการใช้เครื่องชั่งน้ำหนักแบบดิจิทัลที่มีความเที่ยงตรงในการให้บริการ										
1.4 ผลผลิตสัตว์น้ำมีคุณภาพมาตรฐาน										
1.5 มีการให้บริการตรงตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้										
2. ด้านความมั่นใจในการบริการของเจ้าหน้าที่										
2.1 เจ้าหน้าที่/คนงาน ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร										
2.2 เจ้าหน้าที่และคนงาน ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส										
2.3 เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างเหมาะสมปฏิบัติตามระเบียบอย่างครบถ้วน เป็นธรรม เสมอภาค										
2.4 เจ้าหน้าที่/ลูกจ้างเหมาะสม มีความรู้ความเข้าใจในบริการ										

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
และสามารถสื่อสารแก่ผู้มาใช้ บริการได้เป็นอย่างดี										
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย										
3.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอกับความต้องการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้นั่ง เป็นต้น										
3.2 มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี										
4. ด้านความใส่ใจ และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ										
4.1 เจ้าหน้าที่/คนงาน มีความ พร้อมและเต็มใจในการ ให้บริการ										
4.2 มีช่องทางในการติดต่อ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น										
4.3 การมีส่วนร่วมในการแก้ไข/ พัฒนาสะพานปลาและท่า เทียบเรือประมง										
5 ด้านความรับผิดชอบในการสนองตอบต่อการบริการที่รวดเร็ว และทันกาลเมื่อเกิดวิกฤติฉุกเฉิน										
5.1 เจ้าหน้าที่/คนงานให้บริการ ด้วยความรวดเร็วภายในเวลา ที่กำหนด										
5.2 เมื่อเกิดปัญหาจากการบริการ ท่านได้รับความช่วยเหลือจาก เจ้าหน้าที่/คนงานภายในเวลา 1 ชั่วโมง										

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....